

TRANSFORMATION
I B2B-RETAIL:

5

UDFORDRINGER
- OG HVORDAN
DU LØSER DEM

Indhold

Introduktion

UDFORDRING 01

Usammenhængende systemer

UDFORDRING 02

Legacy-systemer er ufleksible

UDFORDRING 03

Lagerstyring er utilstrækkelig

UDFORDRING 04

Legacy-systemer understøtter ikke omnichannel

UDFORDRING 05

E-commerce er begrænset

Konklusion



Klik på menusymbolet og kom tilbage til indholdsfortegnelsen



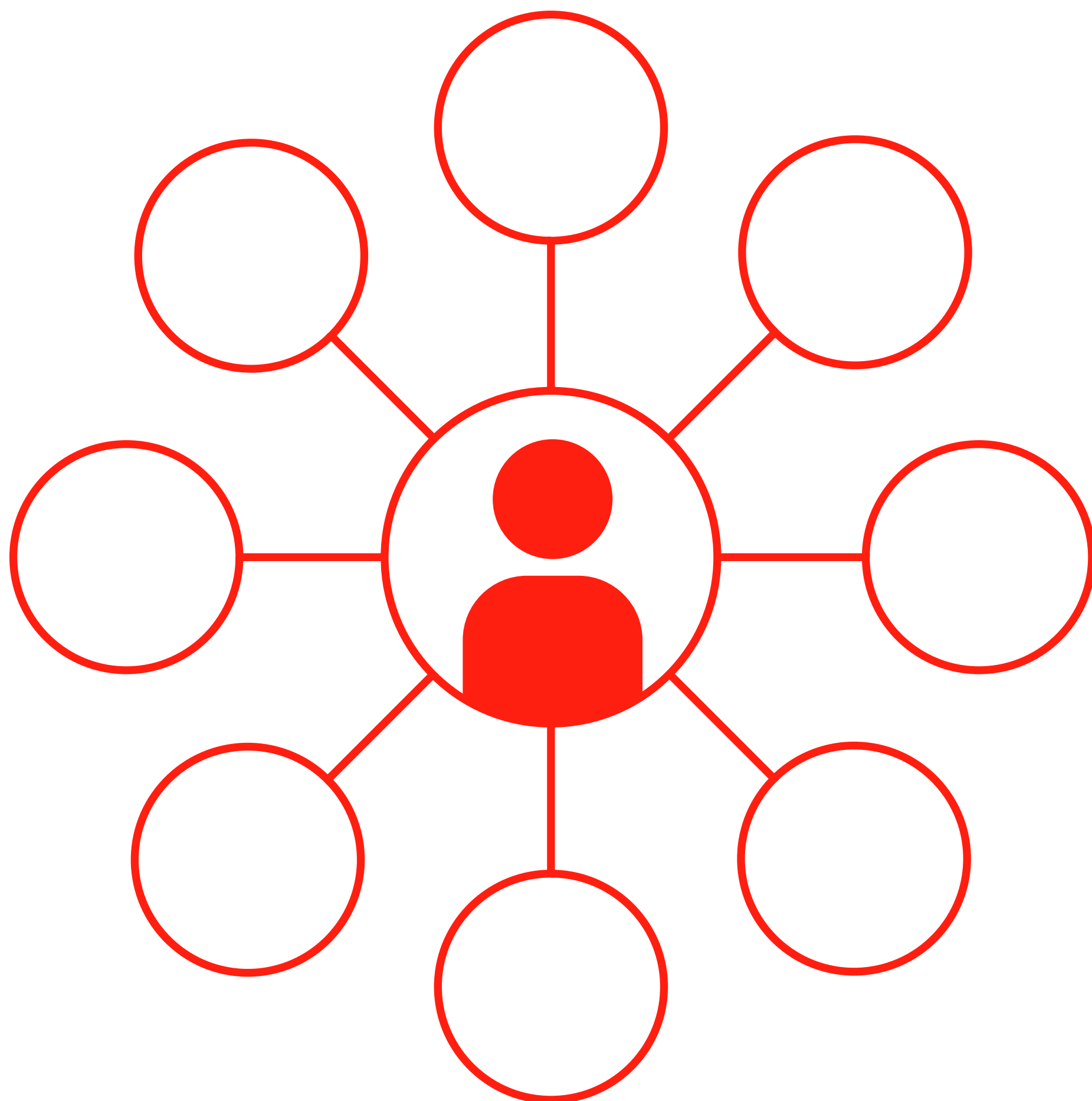
Introduktion

B2B e-commerce er vokset eksplosivt de seneste år. Udviklingen tog virkelig fart under COVID-19-pandemien, men den var allerede godt på vej i årene inden.

Analysefirmaet [Statista](#) anslår, at e-handel alene i Europa vil nå 740 milliarder euro i 2022. Man forventer en årlig vækst på 12,5 procent frem mod 2025 resulterende i en samlet omsætning for europæisk e-commerce på 1.054 milliarder euro.

Den hastige udvikling betyder, at B2B-retail må transformere måden, man sælger sine produkter til kunderne. Kunderne forventer, at virksomheder i retail tilbyder en omnichannel-løsning, der gør det muligt for dem at handle, hvor de vil, og når de vil, på tværs af devices.





Omnichannel retail er en multi-channel-strategi til salg, der fokuserer på at levere problemfrie kundeoplevelser uanset om shopping foregår online fra en mobil enhed, en bærbar computer eller i en fysisk butik.

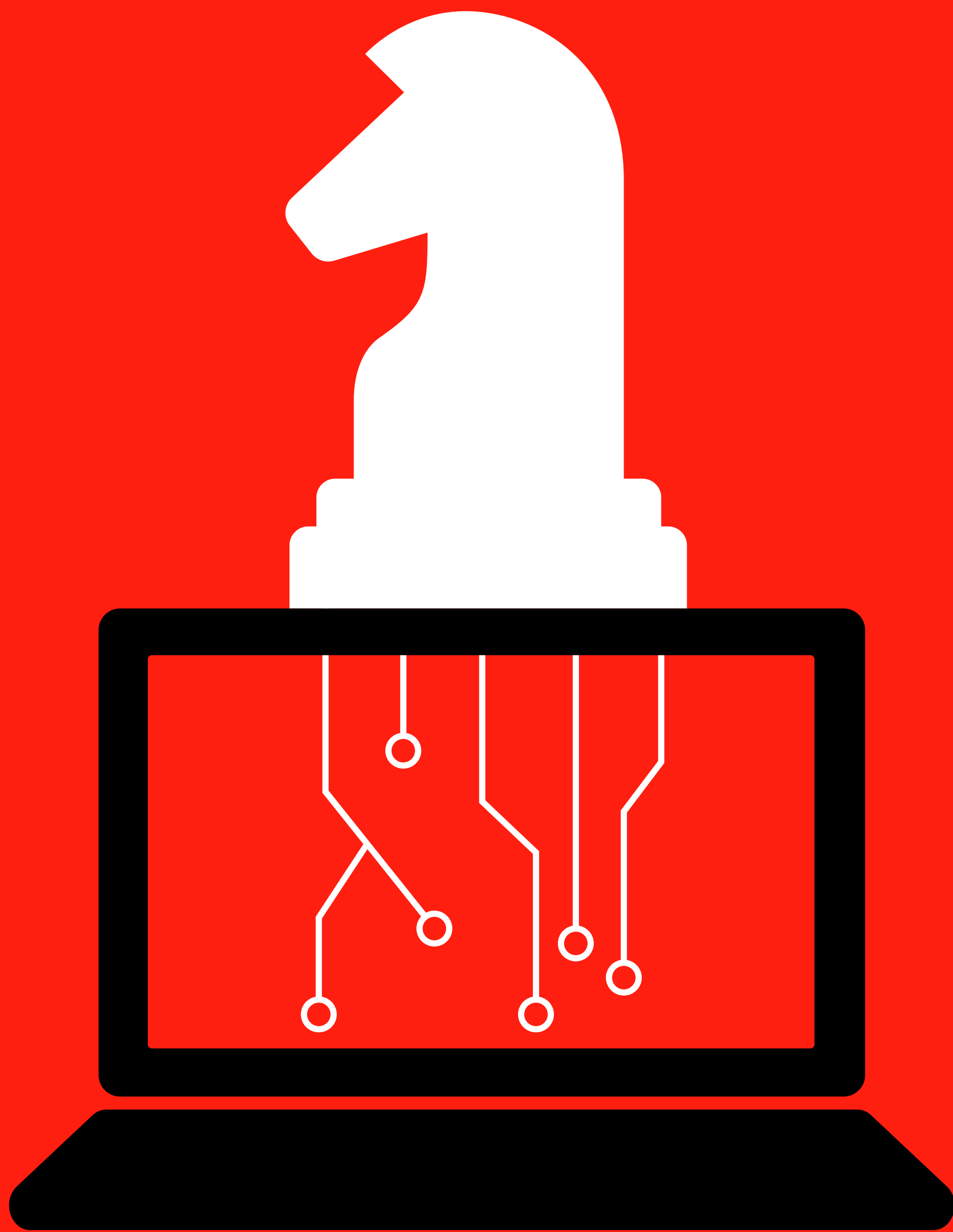
Spørgsmålet er altså, om du er klar til at sælge dine varer og produkter på den måde, som kunderne ønsker at købe dem?

I denne e-bog ser vi nærmere på, hvilke udfordringer B2B retail-virksomheder oplever i forbindelse med transformationen af branchen, og hvordan du kan imødekomme disse udfordringer og blive klar til at skifte til en omnichannel-tilgang.

I de følgende fem kapitler fokuserer vi på fem problemstillinger, der rammer virksomheder i transformationen fra traditionel retail til omnichannel retail, og hvordan du kan løse dem ved implementering af f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerce.

God læselyst.





UDFORDRING 01

Usammenhængende systemer

For nogle B2B retail-virksomheder kan det være svært at håndtere transformationen til omnichannel, fordi mange virksomheder har en kompliceret række af sammenhængende systemer gennem deres værdikæde.

Typisk har disse virksomheder adskillige teknologier, der håndterer alt fra lagerstyring, pluk, salg, POS og meget andet. Det betyder, at systemerne skal opdateres separat, når virksomheder ønsker at indføre nye arbejdsgange, nye kanaler eller bare nye produkter.



Årsagen skal findes i måden, de forskellige teknologier er blevet indført over tid, forklarer General Manager i AlfaPeople, Paw Steffensen.

”Beslutningerne er ofte blevet taget decentralt, og der har ikke været en decideret it-strategi internt i virksomheden,” siger han.

De usammenhængende systemer gør virksomheden langt mindre agil, og det gør det langt sværere at navigere i et marked præget af konstante forandringer og stigende (nye) krav fra kunderne.

“Konsekvensen kan blive, at selv simple processer bliver besværlige, og nogle processer måske slet ikke kan indføres, fordi systemerne er utidssvarende,” siger Paw Steffensen.





Sådan kan du løse det

Det kan derfor være en fordel at flytte til en integreret cloudbaseret commerce-løsning.

Med en kombination af f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerce integreret med andre Dynamics 365 moduler og resten af Microsofts tech-stack kan alle funktioner og processer tilknyttet dine salgsaktiviteter blive langt nemmere.

De simple processer gør arbejdet for udviklere og brugere af programmerne og teknologien langt mere effektiv både, hvad angår tidsforbrug og produktion, mener Principal Architect i AlfaPeople, Henrik Bo Christoffersen.

”Du har ikke behov for hele det her integrationslandskab. Løsningen er integreret ud af pakken. Hele værdikæden hænger sammen uden, at du skal bruge alverdens krudt på det,” siger Henrik Bo Christoffersen.



UDFORDRING 02

Legacy-systemer er ufleksible



I en transformation mod omnichannel er det nødvendigt for B2B retail-virksomheder at udvide, opdatere og ofte udskifte de eksisterende legacy-systemer. Udfordringen er nemlig, at disse legacy-systemer ofte er ufleksible.

Men det er dyrt og tidskrævende at opdatere legacy commerce-systemer, og ofte er det også besværligt for det interne udviklerhold at foretage selv små ændringer.



Det begrænser virksomhedernes evne til at køre udsalg, tilføje nye produkter og udvide til nye markeder og produktkategorier, forklarer Principal Architect hos AlfaPeople, Henrik Bo Christoffersen.

”Det er typisk i integrationslaget, at der opstår udfordringer. Hvis du skal lave en kanal i et nyt marked, skal du sætte en specifik integration op med den kanal,” siger Henrik Bo Christoffersen.

General Manager hos AlfaPeople Paw Steffensen fremhæver, at legacy-systemer kan være bygget på forældet teknologi, og det fører også en lang række udfordringer med sig.

“Det kan gøre det meget svært at integrere nye løsninger. Det kan være svært at finde medarbejdere, der kan arbejde i teknologien, og så kan sikkerheden også være et issue,” siger Paw Steffensen.



Sådan kan du løse det

For at imødekomme disse udfordringer kan det være en god ide at implementere en commerce-platform, der hurtigt, nemt og effektivt kan opdateres.

En forretningsteknologi som f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerce kan være med til at gøre det tekniske arbejde i din virksomhed langt simplere. Takket være integrationen af de forskellige moduler på Microsoft Dynamics 365-platformen bliver arbejdet for udviklere og brugere langt nemmere, mindre tidskrævende og mere produktivt.

Microsoft Dynamics 365 er nemlig fra begyndelsen bygget med integration for øje, mener Henrik Bo Christoffersen.

”Med Microsoft Dynamics 365 Commerce er det simpelt at lave en ny kanal, fordi integration og synkronisering allerede foregår på platformen,” siger Henrik Bo Christoffersen.

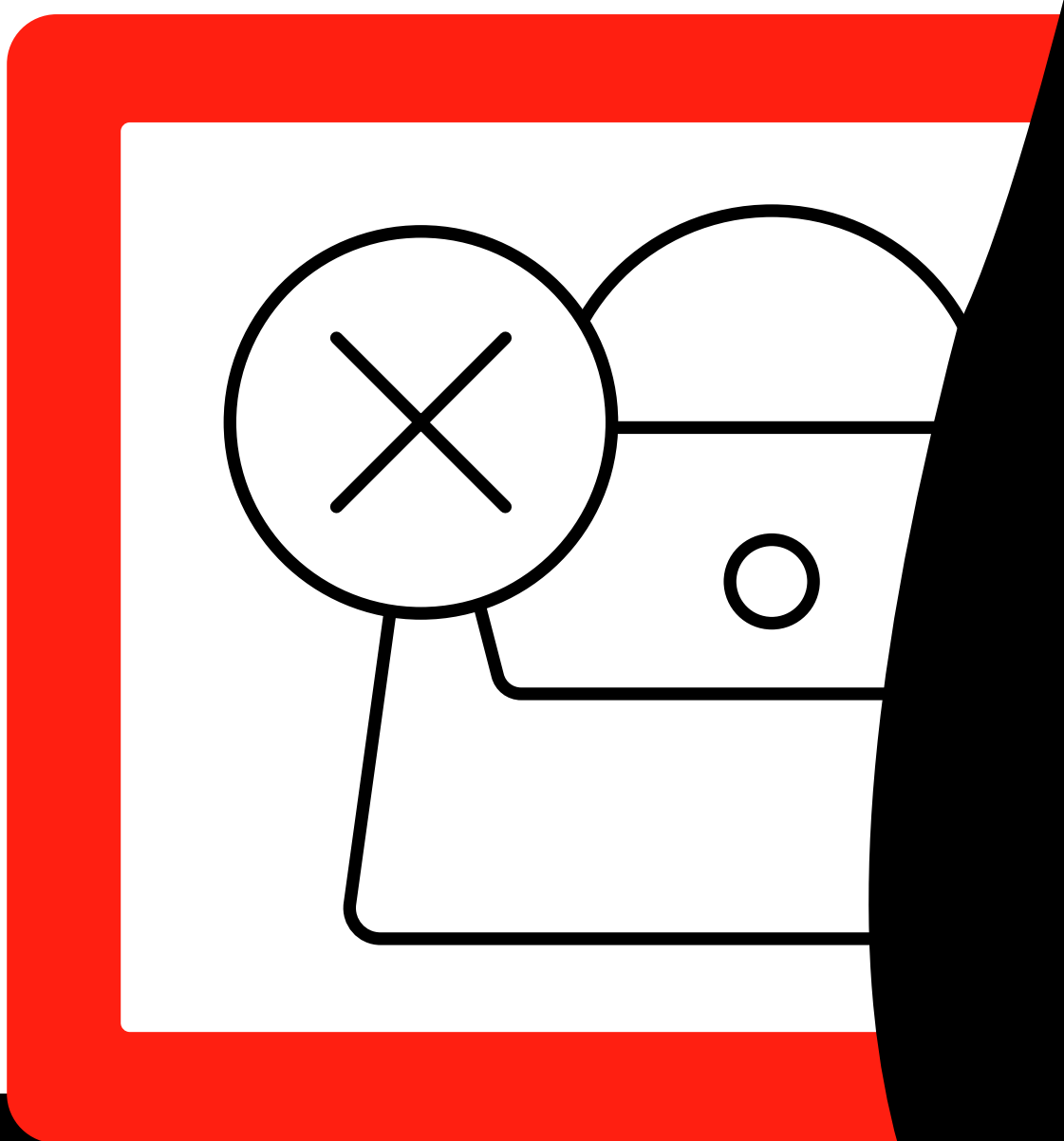


UDFORDRING 03

Lagerstyring er utilstrækkelig

Kundernes nye købsmønstre kræver langt mere fleksibel lagerstyring. Problemet er, at de eksisterende systemer til lagerstyring hos nogle virksomheder tit er meget basale med en lang række manuelle processer med dertil hørende upræcis data.

Ofte skyldes den ineffektive lagerstyring, at virksomheden har udvidet ved en form for knopskydning, siger General Manager i AlfaPeople, Paw Steffensen.

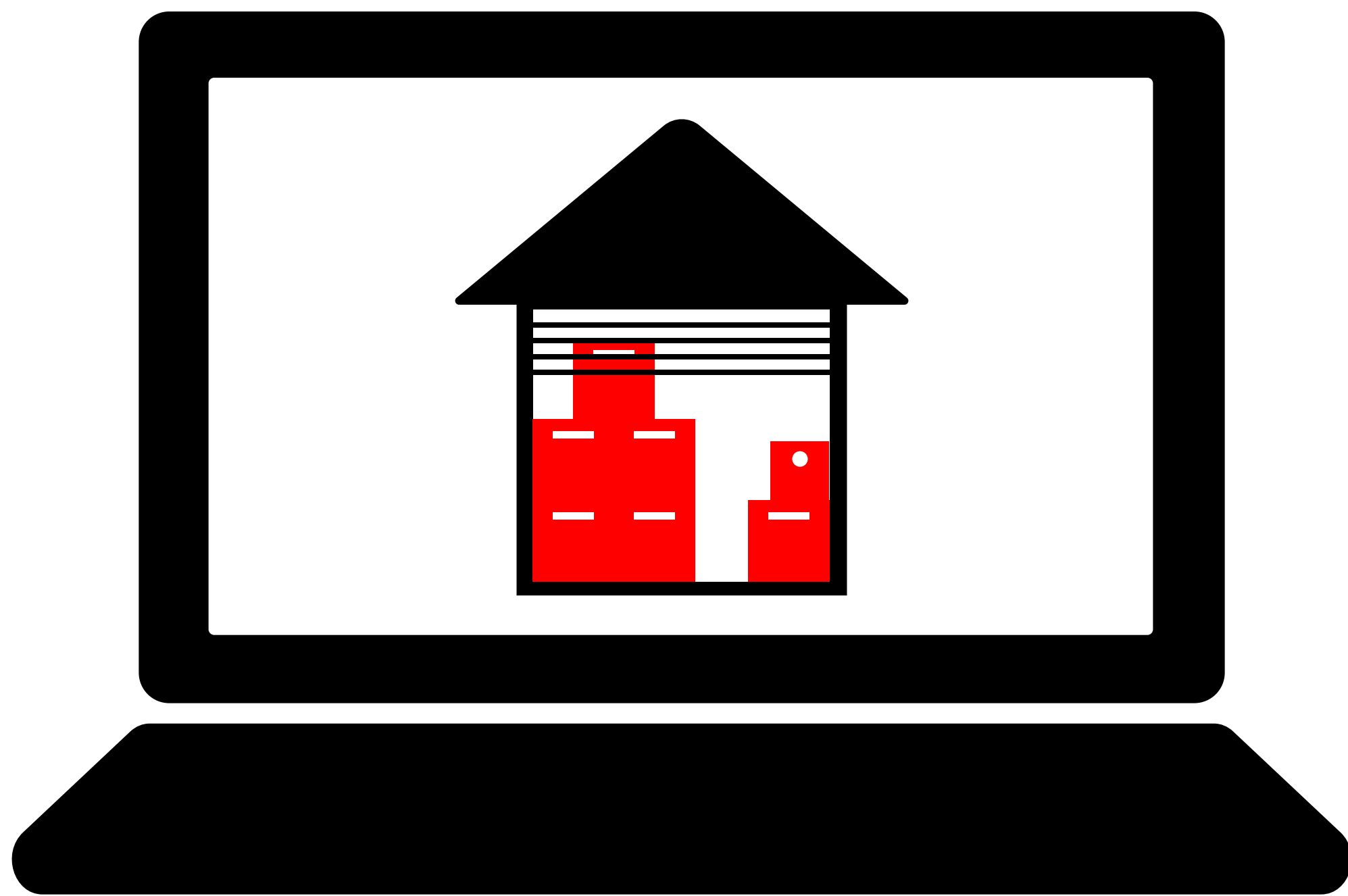


”Webshoppen har måske et helt andet lager, som ikke taler sammen med lageret til den fysiske butik. Og måske har man blot klistret en e-commerce-kanal på sin virksomhed, men ikke helt belyst kompleksiteten, og derfor ikke lavet en integreret løsning,” siger Paw Steffensen.

Manglen på præcis information gør det f.eks. besværligt at vide, hvornår man løber tør for et produkt. Yderligere kan dårlig lagerstyring resultere i, at overblikket over placering af varer og produkter går tabt, fortæller Paw Steffensen.

“Og det resulterer i bristede forventninger hos kunderne. Hvis man forventer, at varen er der, og den så ikke kommer, så ryger loyaliteten lynhurtigt,” siger Paw Steffensen.





Sådan kan du løse det

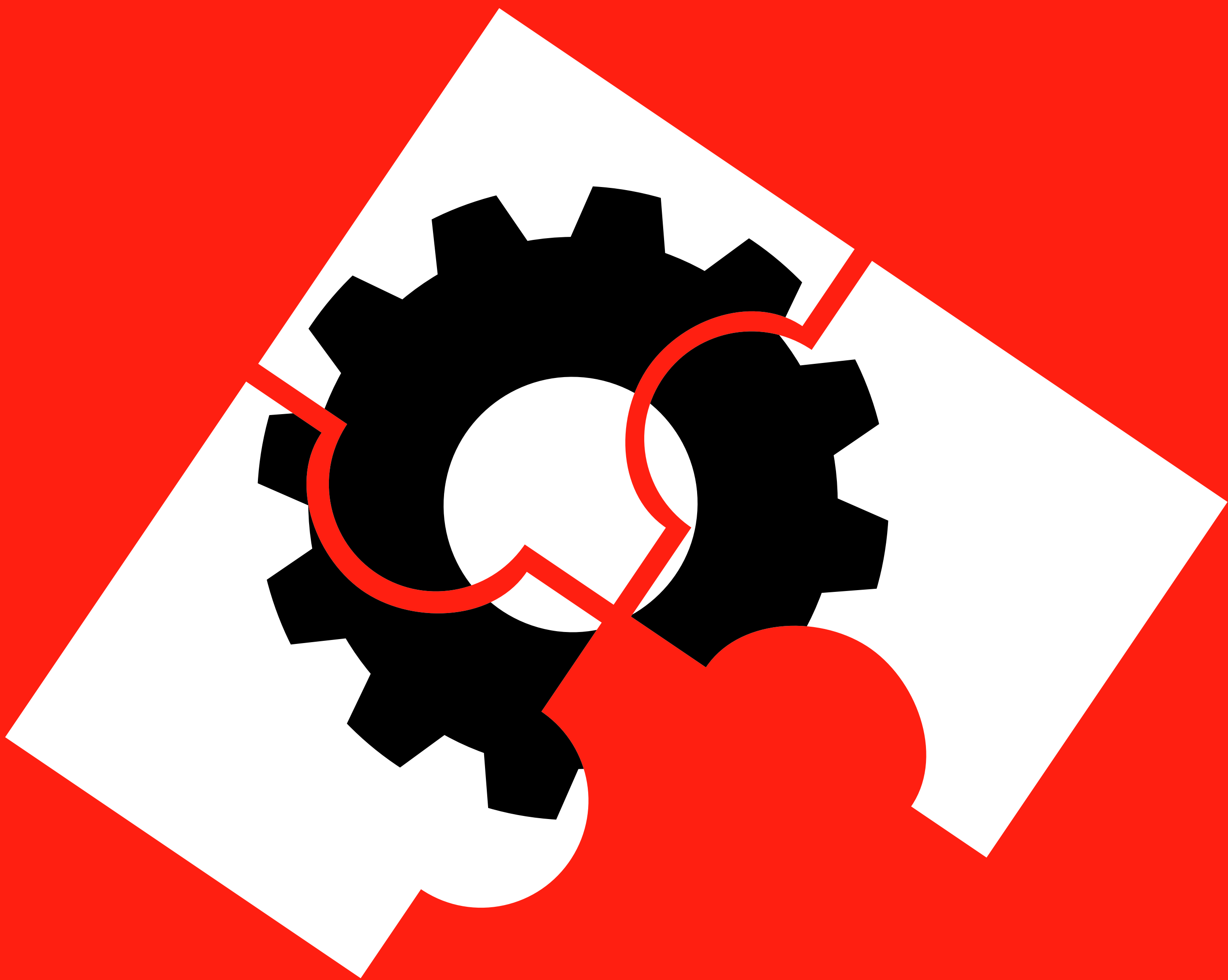
For at håndtere ordrer fra mange forskellige kanaler er det nødvendigt at implementere et system med velfungerende lagerstyring som en del af pakken, forklarer Principal Architect i AlfaPeople Henrik Bo Christoffersen.

”Microsoft Dynamics 365 Commerce tilbyder en løsning, hvor man har et virtuelt lager, der i real-time kan opskrive og nedskrive lagerbeholdningen i frontend på tværs af commerce og point of sale,” siger Henrik Bo Christoffersen.

Med en forretningsteknologi som f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerce får du langt bedre lagerstyring og adgang til langt bedre data på din varebeholdning. Det betyder, at du nu kan håndtere og optimere varebeholdningen på tværs af kanaler. F.eks. kan in-store varebeholdningen bruges til at levere online-ordrer.

Yderligere kan et intelligent lagerstyrings-system sørge for, at de fysiske butikker ikke løber tør for varer og være med til at spare tid og øge produktiviteten, fordi man altid kan finde varerne.



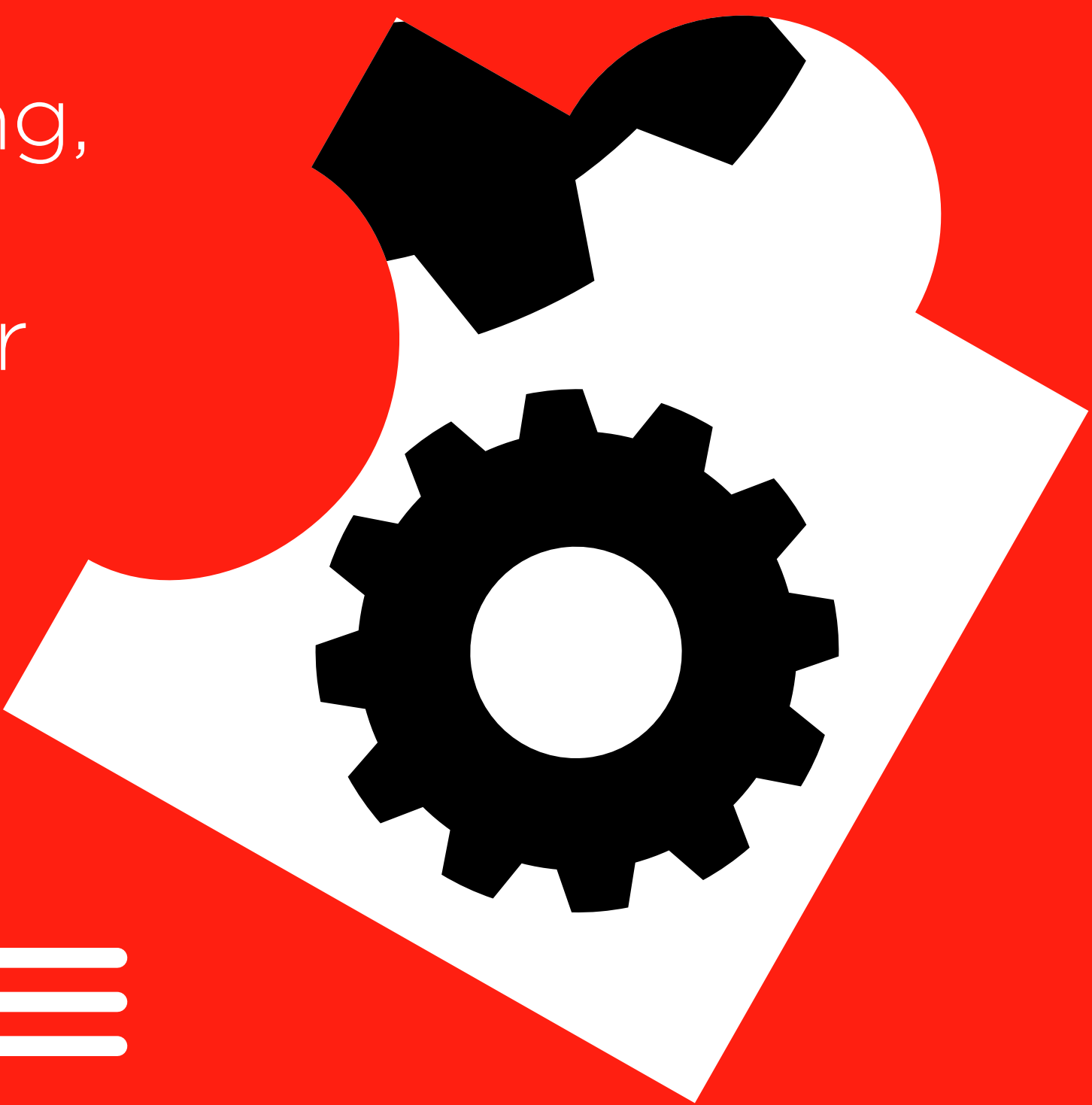


UDFORDRING 04

Legacy-systemer understøtter ikke omnichannel

For at kunne omstille til en omnichannel-strategi kræver det naturligvis helt basalt, at de eksisterende systemer understøtter en omnichannel-tilgang. Det er desværre bare ikke altid tilfældet, at legacy-systemerne gør det.

Og det er en udfordring, som kan resultere i, at virksomhederne mister kunder, forklarer Principal Architect i AlfaPeople, Henrik Bo Christoffersen.



”Kunderne efterspørger fleksibilitet, og hvis virksomheden ikke kan tilbyde det, så mister den kundernes loyalitet. Det er en udfordring,” siger han.

Hvis de eksisterende systemer ikke er i stand til at supportere en omnichannel-tilgang, kan virksomheden ikke tilbyde de forventede nye leveringsmetoder, som f.eks. kantstenslevering, online køb eller click and collect.

“Det skal være muligt at kunne modtage en ordre, pakke den og have den klar til kunden inden for én time, hvad enten den er bestilt online, til afhentning i butik eller levering. Og det kræver en integreret løsning,” siger Henrik Bo Christoffersen.



Sådan kan du løse det

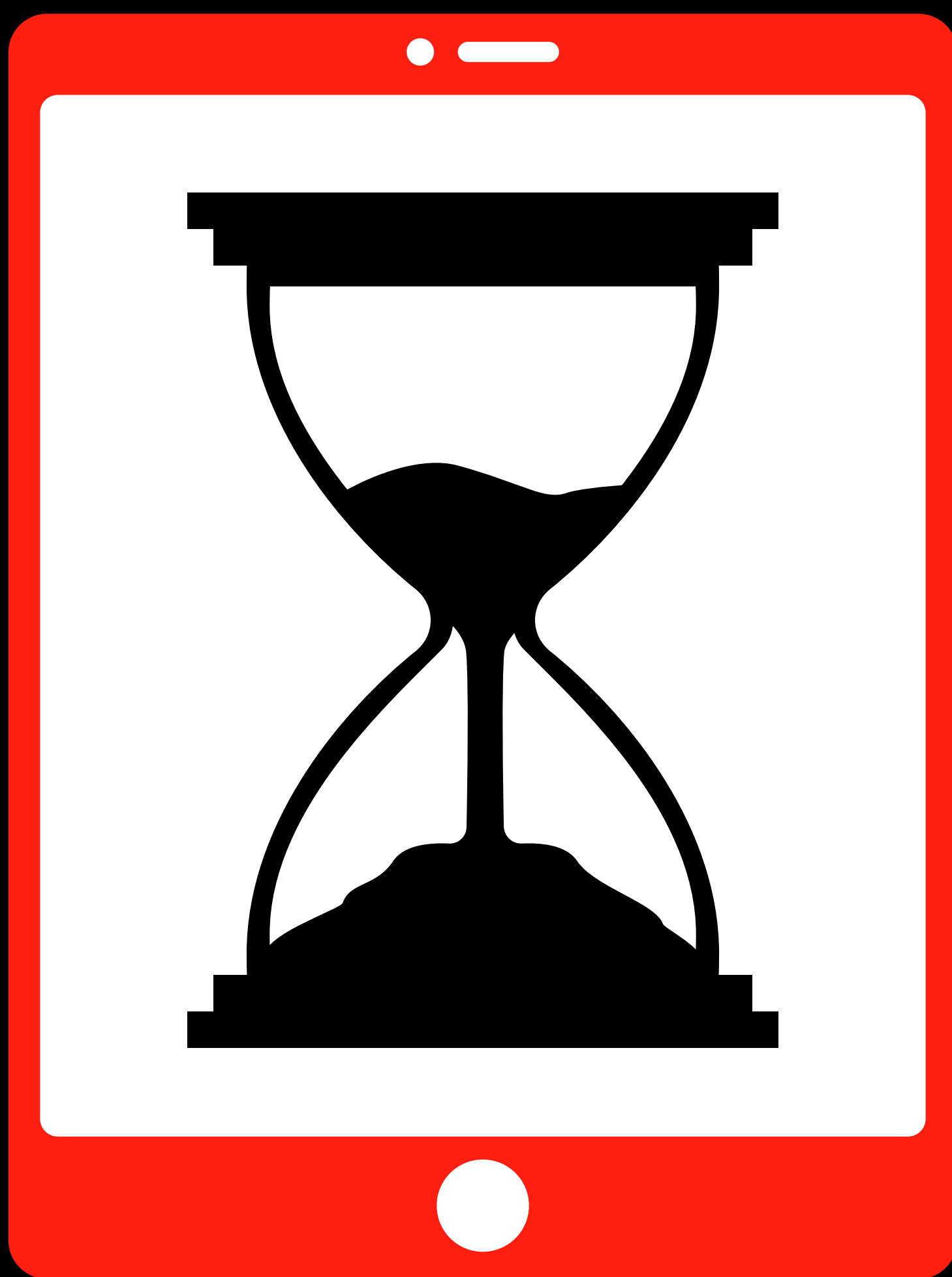
For at kunne tilbyde kunderne disse nye løsninger, er det nødvendigt at investere i en platform, der kan understøtte omnichannel.

Med en forretningsteknologi som f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerce får du den fleksibilitet, der gør det muligt at møde kundernes behov. Når lager, fysiske butikker og e-commerce er integreret i samme system, får du mulighed for at implementere nye muligheder som f.eks. kantstenslevering eller click and collect.

Dette giver dine kunder mulighed for selv at vælge, hvordan de ønsker at foretage deres indkøb, om det skal være i en fysisk butik eller online.

”Microsoft Dynamics 365 Commerce er helt klart stærkest på supply chain-eksekvering. Der findes platforme, der kan lave mere flashy sider og mere fikse løsninger, men på den integrerede del er commerce-platformen bedst,” siger Henrik Bo Christoffersen.





UDFORDRING 05

E-commerce er begrænset

Mange B2B retail-virksomheder er stadig i gang med at tage de første skridt ud i e-commerce-land, men det er nødvendigt at rykke hurtigt, for udviklingen stopper ikke, og der er risiko for at blive efterladt på peronen. COVID-19-pandemien har blot forstærket kundernes ønske om at kunne handle online.

Men mange e-commerce-projekter stranded på håndteringen af masterdata, for det kræver meget arbejde at bringe rådata på produkterne ud på e-commerce-plattformen, hvor kunderne kan finde den, når de skal foretage et køb, forklarer General Manager i AlfaPeople, Paw Steffensen.

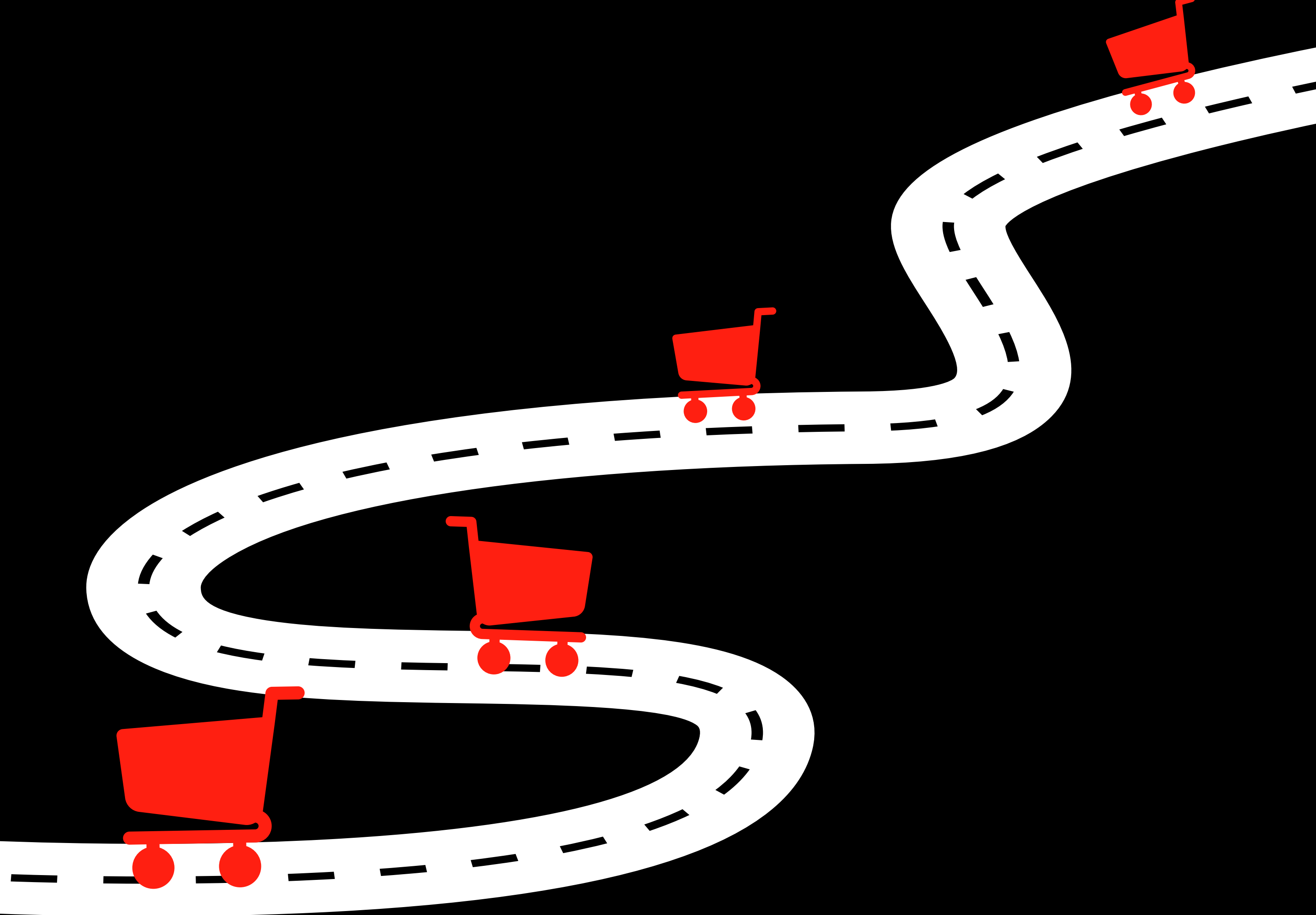


”Så bliver det pludselig en elefant, du står og kigger på. Opgaven bliver pludselig meget stor, og så er det ikke bare lige at implementere e-commerce. Det bliver pludselig et projekt til et stort millionbeløb. Det fylder meget for folk, for det griber hurtigt om sig, hvis du skal gøre det ordentligt,” siger han.

Men det er også farligt for nogle virksomheder ikke at gøre noget ved e-commerce-delen.

“Deres konkurrenter er allerede i gang. De virksomheder, der klarer sig godt, de er stærke på e-commerce også,” siger Paw Steffensen.





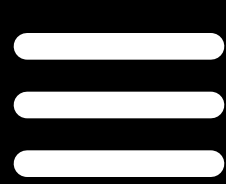
Sådan kan du løse det

Derfor er det nødvendigt for B2B retail-virksomheder at implementere en platform, der kan håndtere e-commerce og hurtigt få virksomheden up-to-speed på det område.

Med implementeringen af f.eks. Microsoft Dynamics 365 Commerces e-commerce-modul kan du integrere onlinehandel i din virksomhed hurtigt og effektivt, forklarer Principal Architect i AlfaPeople, Henrik Bo Christoffersen.

”Teknisk er time-to-market hurtigere. Det er den store fordel. Det store arbejde ligger i kundens egne data,” siger han.

De nye e-commerce sider har en bedre æstetik, og platformens funktionalitet gør det muligt at opdatere siderne med nye produkter og tilbud nemmere end førhen. Yderligere er platformen forberedt til at have mere embedded content som f.eks. blogs og live-stream. Dette gør det nemmere at optimere til søgemaskiner og i sidste ende drive mere trafik til dit website.



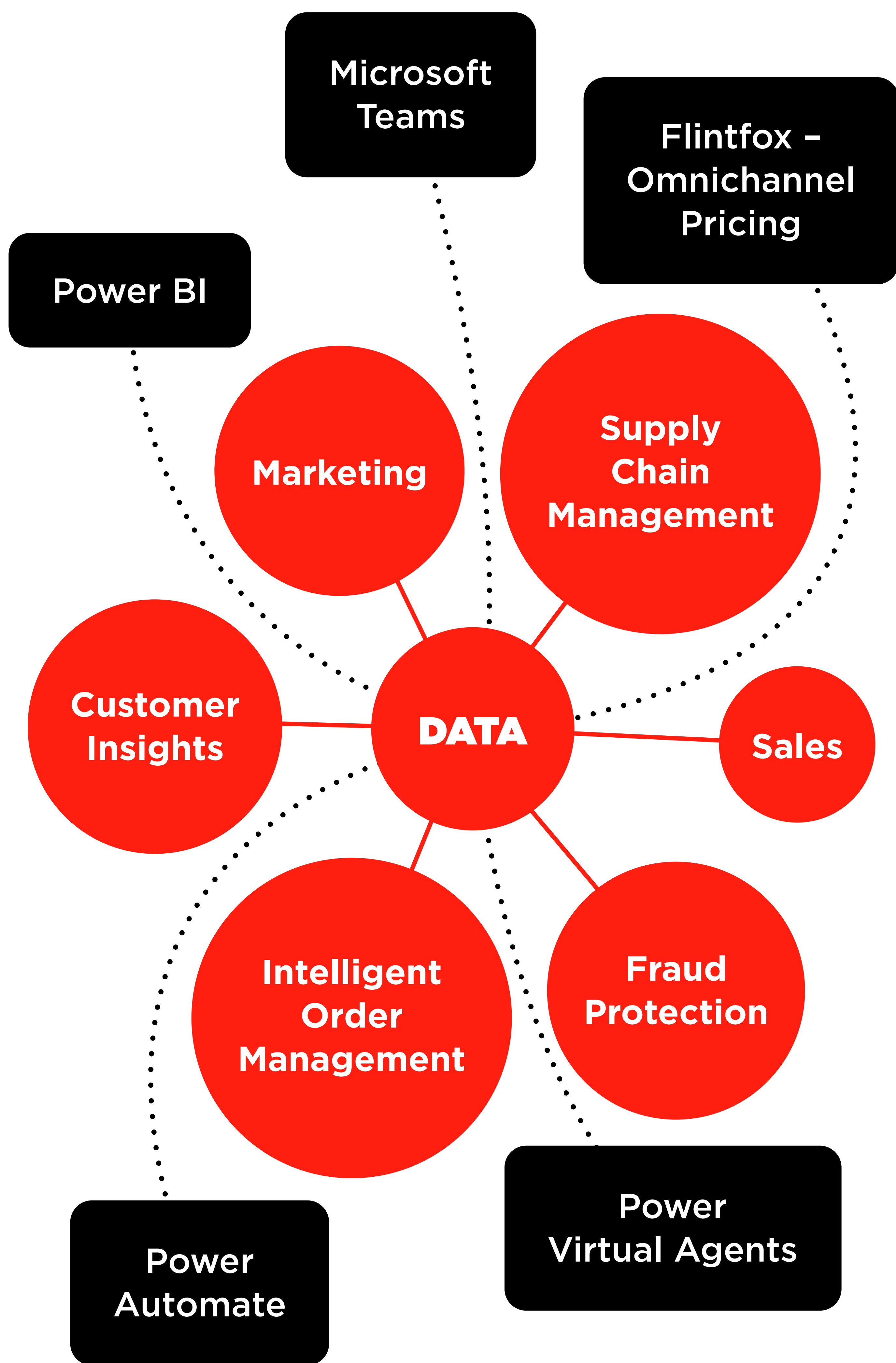


Konklusion

Microsoft Dynamics 365 Commerce er en del af det tekniske økosystem Microsoft Cloud for Retail, der er designet til at give retail-virksomheder fleksibiliteten til at adoptere de funktioner, som er nødvendige for at adressere forretningsudfordringer efterhånden, som de viser sig.



MICROSOFT CLOUD FOR RETAIL CAPABILITIES



Microsoft Dynamics 365 Commerce leverer en personlig og problemfri købsoplevelse i både fysiske butikker og på digitale kanaler på tværs af devices. Det giver dine kunder mulighed for at foretage deres køb hvor, hvornår og hvordan de vil.



Microsoft Dynamics 365 Commerce er oplagt for B2B-virksomheder, der:

- har implementeret Microsoft Dynamics 365 Finance (Commerce er ikke en stand-alone service).
- ønsker en online salgskanal.
- har en anden udbyder af ERP, hvor Microsoft Dynamics 365 Commerce bliver et add-on.

For et forholdsvis begrænset beløb kan du hurtigt få koblet en online salgskanal på din forretning.

Yderligere gør

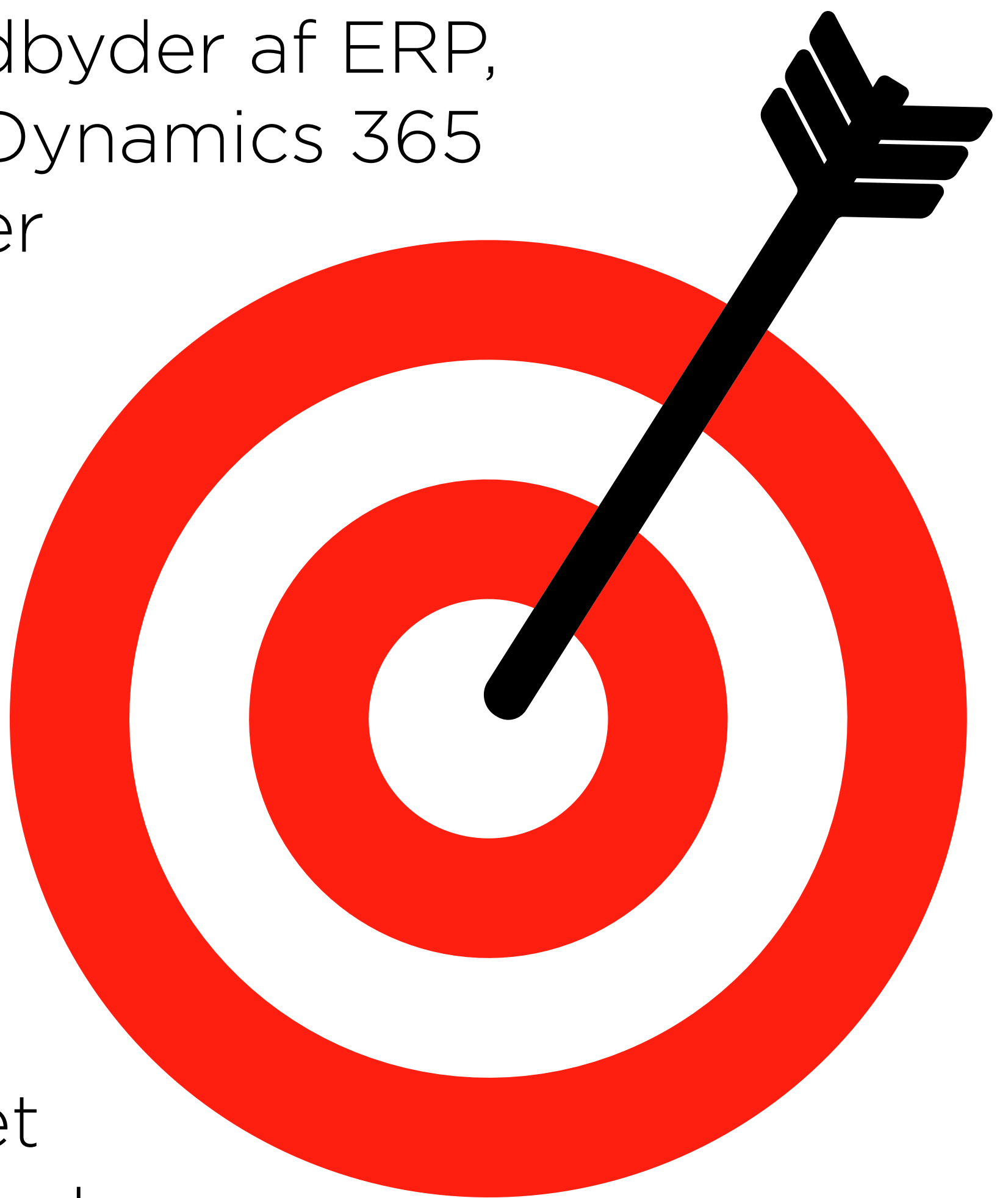
Commerce-modulet

det langt nemmere at

udvide til internationale markeder med dit onlinesalg. Endelig leverer Commerce en fuld værdikæde, der adresserer det klassiske retail-problem: at det ikke er et problem at producere, men ofte en udfordring at levere.

Microsoft Dynamics 365 Commerce er altså med til at samle information og integrere din virksomheds funktioner og salgskanaler. Det hjælper din virksomhed med at drive vækst og strategi og gør dig i stand til at foretage transformationen til omnichannel.

Vil du vide mere om, hvordan AlfaPeople kan hjælpe din virksomhed, kan du kontakte os her: <https://alfapeople.com/dk/kontakt-os/>





Læs mere