

Retail og digitalisering nu og i fremtiden

Når teknologi bliver en del af forretningen

*De nyeste tendenser, en kundecase og konkrete
råd til jer, der ønsker at se fremad*





Indhold

INTRO

- 03** It og tech er den perfekte cocktail i retail
- 04** Tid er penge, og hvert sekund tæller...

DE TRE BUD

- 05** Første bud: Skab kundeoplevelser fra øverste hylde
- 07** Andet bud: Få styr på it-sikkerhed – den er forretningskritisk
- 09** Tredje bud: Kæd din forretning og it tæt sammen

CASE: Retail retænkt for førende dagligvarekoncern

- 13** Butikken er lukket for hackere
- 14** Lille device gør stor forskel
- 15** Store in a box – åbn butik på 1 dag
- 17** Alt samlet ét sted

It og tech er den **perfekte** cocktail i retail

Vinderne af morgendagens retailmarked bliver dem, der omfavner teknologi og it, så kunderne får en next level, sammenhængende omnichannel oplevelse – og arbejdsgangene, driften og selve forretningen smidiggøres og optimeres. Med andre ord bliver it og tech den perfekte cocktail, der kan skabe stærke, digitale oplevelser, som højner kundeloyaliteten og øger omsætningen. Cocktailen kan også få medarbejdertilfredsheden i vejret, som vi ser i casen senere i e-bogen.



Tid er penge, og hvert sekund **tæller ...**

... **det ved man om nogen i retailbranchen**, hvor marginerne er små og bundlinjen ofte er under pres. Fokus er derfor på at optimere drift, lagerstyring og arbejdsgange for at spare tid – og ikke mindst på at undgå enhver butiks fjende nummer 1: De tomme hylder.

Men det handler især om kunderne, det ved man også i retail – og om at give dem en bedre oplevelse i butikkerne (fysisk og digitalt). Især i en tid, hvor forbrugerne også er pressede på pengepungen – og har høje forventninger. Og indfries de ikke, deles det hurtigt meget bredt online.

Der er kamp om kunderne og kontanterne, og kampen kan vindes med smart og intelligent brug af it, tech og data. I takt med digitaliseringen er data nemlig en vigtig resurse, der både kan bruges til at skabe skræddersyede kundeoplevelser og til at optimere driften. Til stor gavn for både bundlinje og klima. Med det større fokus på data og digitalisering skal vi også til at tænke meget mere på it-sikkerhed og governance. Det kommer vi ind på senere i gennemgangen af de tre bud.

Tre bud

Få tre bud på morgendagens vindere af retailmarkedet – og se casen om den førende dagligvarekoncern, der med tech og digitalisering har optimeret forretningen markant.

FØRSTE BUD:

Skab kundeoplevelser fra øverste hylde

E-commerce buldrede frem under Corona, hvor de fysiske butikker led enorme tab. Men nu vender kunderne tilbage til de fysiske butikker. De vil gerne interagere, røre ved og mærke produkterne. *De vil have oplevelser.*

En klar trend, der skinnede igennem på National Retail Federations årlige messe i 2023, er forventningerne til en mere hybrid indkøbsoplevelse. Hvor uagtet om kunden er i butikken, på en app på farten, derhjemme, eller online i butikken oplever én sammenhængende brandoplevelse. [\(Cisco, Retail & Hospitality, 4 Key takeaways from NRF 2023\)](#)

In-store shopping er højt på agendaen i retail. Internet-of-things teknologierne, hvor kameraer og sensorer registrerer kundens adfærd i butikken for at nudge

og give dem en bedre oplevelse er allerede hverdag hos mange retailers. Ligesom brugen af mobiltelefoner i fysiske butikker også er på radaren:

“Over four in ten retailers are using IoT/smart cameras to enhance security, and nearly all (93%) think shoppers will increase their use of mobile devices in-store.”
[\(Cisco Meraki, Top Tech Trends in Retail 2022\)](#)

“

“Fremtidens detailhandel bliver en eksplosion af sanser, der på hyperintelligent vis har til formål at pirre netop din kreativitet og lyst til at medvirke.”

Fremtidsforsker Liselotte Lyngsø,
stiftende partner og direktør i Future Navigator



Vi ser nu løsninger med skærme, der real time guider kunderne hen til de korteste køer til fx koncertarrangementer i store arenaer. Det øger både omsætning og giver en stærk kundeoplevelse. Men også augmented reality og virtual reality (AR/VR) bliver hverdag i de fleste butikker indenfor en meget nær fremtid. AI vinder også større indpas, hvor teknologien analyserer kundeadfærd for at give butikken unikke indsigter, der kan kvalificere vareplacering, kundestrøm, tilbud etc.

Desuden anvendes AI til forbedring af oplevelsen post indkøb, der indfører nye og forbedrede interaktioner som øger loyaliteten. Det kunne være via målrettet

markedsføring, i form af indkøbslister/tilbud baseret på indkøbshistorik eller forbedret kundeservice ved bedre lagerstyring i forhold til returnering eller ombytning af varer.

Digitaliseringen af retail stiller store krav til netværk og de digitale løsninger. Og med det følger der endnu større krav til it-sikkerhed.



“

“I en verden, hvor alt bliver digitalt, øges sårbarheden for cyberkriminelle også. Så it-sikkerhed og ‘styr på netværket’ kan man simpelthen ikke undervurdere betydningen af. Det er et must have i retail.”

Henrik Gjerulff Jensen

Head of Sales Security & Network, Nuuday

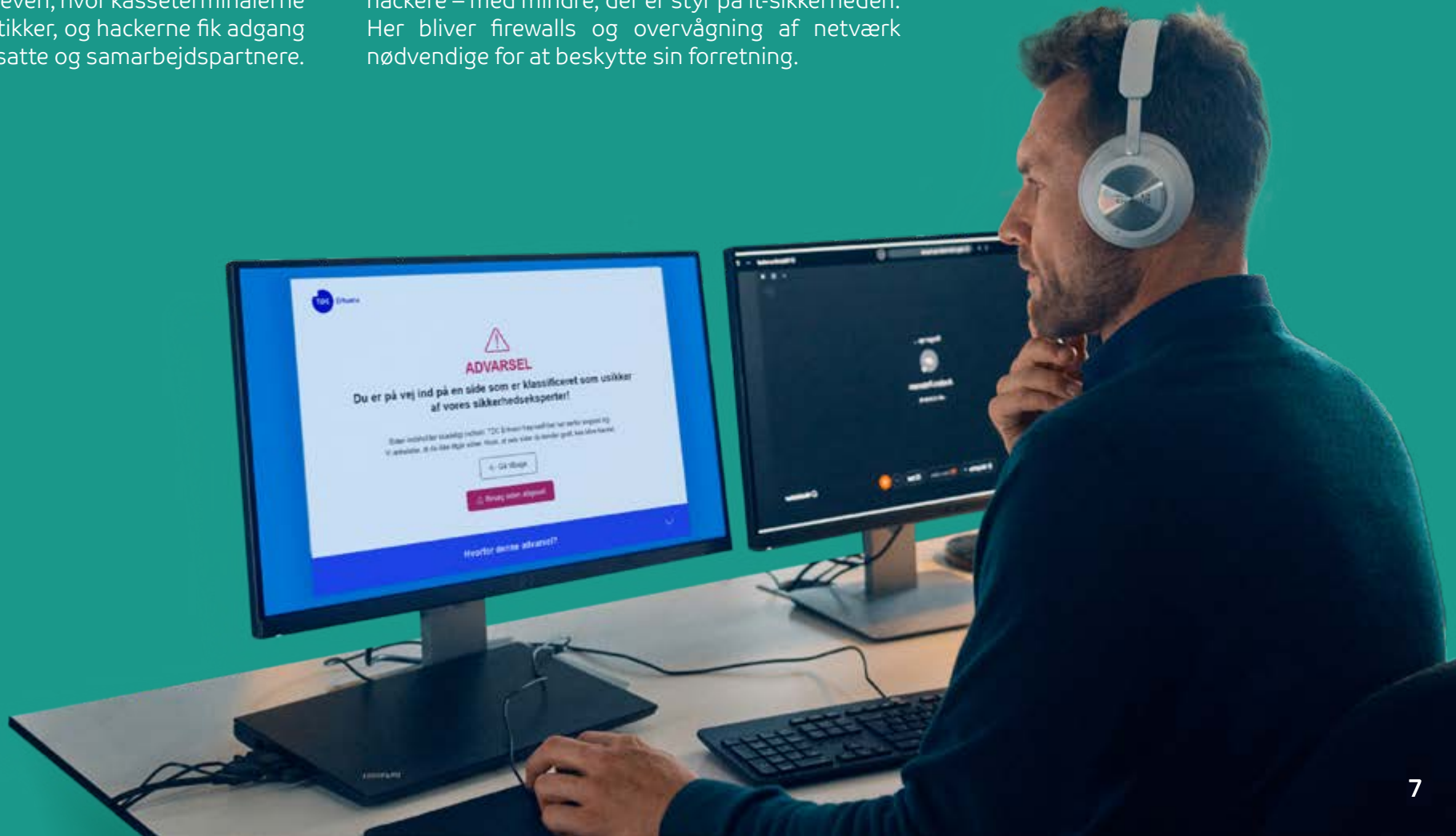


ANDET BUD:

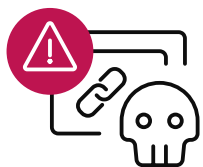
Få styr på it-sikkerhed, det er forretningskritisk

Gennem de sidste år har vi set alvorlige eksempler på hackerangreb i retail. Tænk bare på Bauhaus, hvor et hackerangreb i 2022 kostede 130 mio. i omsætning. Eller COOP i Sverige, der måtte lukke 800 butikker en hel weekend (og blev afkrævet 438 mio. i løsesum) og 7-Eleven, hvor kasseterminalerne blev lagt ned i 176 butikker, og hackerne fik adgang til data om kunder, ansatte og samarbejdspartnere.

Hvorfor går hackerne efter store retailers? Primært for at få anerkendelse, respekt og penge i form af løsesum. Men det betyder ikke, at de mindre går fri. For selv mindre retailers er med tiden blevet så digitaliserede, at butikken også holder åbent for hackere – med mindre, der er styr på it-sikkerheden. Her bliver firewalls og overvågning af netværk nødvendige for at beskytte sin forretning.

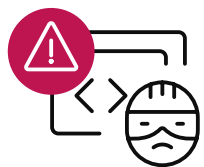


Mens retailere længe har været et mål for kriminelle, pga. finansielle og personlige data, har antallet af digitale touchpoints og devices åbnet op for nye muligheder der gør det kritisk for retailers at have en integreret end-to-end sikkerhedsløsning. Udover en robust infrastruktur med sikkerhedsløsninger for netværk og endepunkter, er det essentielt at have fokus på personer og politikker, sikre den rette governance og klæde sit personale på via træning.



355.000

ondsindede links
på 1 måned



8.000

hackerangreb
på 1 måned

Hver måned bliver der sat nye rekorder for antal hackerangreb på vores kunders forretninger i TDC Erhverv. Alene i maj måned 2023 afviste TDC Erhvervs InternetFilter mere end 355.000 ondsindede links og 8.000 hackerangreb.

[Hent hele rapporten her](#)



TREDJE BUD:

Kæd din forretning og it **tæt sammen**

Tidligere blandede it og forretning ikke blod. It var længere nede i fødekæden og skulle ofte blot eksekvere på beslutninger, der var taget på forhånd. Men tiderne er i den grad skiftet.

I dag er en it-strategi helt fundamental for en virksomheds succes, udvikling og vækst og skal altid indgå i en sund symbiose med forretningen. Så it skal have plads ved bordet, når forretningsstrategien skal fastlægges. Fx skal man have den helt rette it-plattform, der reelt kan levere på strategien. I dag er it ikke bare noget, 'der kører', men en hjørnesten, som er afgørende for gode kundeoplevelser, fremadrettet salg og hurtigere time to market. It er nøglen, der sikrer succesen – og den bølge ruller allerede og tager kun til i styrke:

“70% of retailers/wholesalers say connectivity programs (including enterprise network infrastructure, 5G, Wi-Fi, and mobile applications) will be top priorities to ensure long-term resilience and success.” IDC Future Enterprise Resiliency & Spending Survey, February 2021

Så sørg for at give god plads til it, når de store linjer og forretningsstrategien skal lægges. It sætter strøm til strategien og realiserer forretningsmålene. Og det gælder ikke kun for de største retailers – behovet og muligheden er der hos alle, uanset størrelse. Små og mellemstore retailers har mange forretningskritiske systemer og digitale processer i spil, som har gavn af at blive set på med alvor fra topledelsen og i samspil med it.

Der findes virksomheder, der ikke har en it-strategi. Eller, ikke en klar og tydelig it-strategi, hvilket kan skabe store udfordringer. På næste side har vi samlet top 3 udfordringerne.




Top 3 udfordringer ved ikke at have en **it-strategi**

1 It-beslutninger vil ofte ske helt eller delvist uden hensyntagen til forretningsstrategien. Det skaber en stor risiko for, at der træffes forkerte it-valg som hverken understøtter eller fremmer forretningen – og kan medføre risici for forretningen.

2 Teknologivalg bliver opportunistiske og kommer ofte til at handle om pris. Ikke om at finde den rigtige, bæredygtige løsning. Forkerte teknologivalg ender typisk som en dyr 'fornøjelse', fordi man for sent opdager, at teknologien spænder ben for de forretningsmæssige mål og ambitioner.

3 Det er umuligt at lave meningsfuld governance for it-området. Man kan nok lave en proces for at prioritere projekter og investeringer på it-området, men uden en strategi er for meget overladt til tilfældighederne.

Top 3 udfordringerne viser, hvorfor man uanset virksomhedsstørrelsen har gavn af en it-strategi, der som minimum er med til at skabe klarhed om rammerne og give en nuanceret forståelse for den forretningsmæssige værdi, it skal være med til at realisere. Så husk at invitere it med, når forretningsstrategien skal fastlægges – og hvis I mangler en it-strategi, bør I prioritere det i denne digitale, hyperforbundne retailverden.



I det følgende folder vi en case ud om, hvordan TDC Erhverv har hjulpet en førende dansk dagligvarekoncern med it og teknologi – end-to-end – der kan aflæses på både bundlinje, medarbejdertilfredshed og kundeoplevelse.

Case på næste side ↪

Case

Retail retænkt for førende dagligvarekoncern

TDC Erhverv har hjulpet en førende dagligvarekoncern med it og teknologi, der har kastet et stærkt og innovativt, digitalt setup af sig. Et dedikeret TDC Erhverv team på 9 optimerer dagligt alt fra drift, it-sikkerhed over til digitale samarbejdsløsninger og af al telefoni, mobiltelefoni, 5G, omstillingsløsning, netværk etc.

Løsningen er et godt eksempel på de mange muligheder, teknologi og it giver, så lagerstyring, kommunikation, drift, kundeoplevelse, medarbejdertilfredshed etc. får et effektivt løft, der ikke bare løser nu og her, men peger godt og solidt ind i fremtiden.

End-to-end løsningen står på tre ben – netværk, samarbejdsløsninger og it-sikkerhed – der tilsammen udgør en stærk treenighed med resultater, der kan aflæses i både omsætning og på medarbejdertilfredshed.



3 fokusområder hvor it og tech har gjort en forskel

TDC Erhverv har været med til at løfte dagligvarekoncernen sikkert ind i fremtiden på 3 afgørende områder:



Markant opgradering af it-sikkerhed



Etablering af netværk til mobilcomputere (PDA'er)



Udvikling af pop-up "Store-in-a-box" koncept



"Digital transformation og teknologi optimerer hånd i hånd driften, øger omsætningen og gør kundeoplevelsen bedre. Vores end-to-end løsning løfter på den måde hele vejen rundt."



Kim Larsen

Senior Technical Manager
TDC Erhverv

Se med på de næste sider, hvor vi zoomer ind på hver fokusområde og fortæller mere om, hvad vi konkret har gjort.



Butikken er lukket for hackere

I en usikker it-tid for store – og små – retailers er it-sikkerhed et must have. TDC Erhverv har etableret et identity management miljø, som validerer brugere og enheder, der skal på netværket. Så ved dagligvarekoncernen præcist, hvem der er på deres netværk. Det giver et suverænt overblik over det udstyr, der er på netværket. Ligesom det kan overvåge om en enhed er compliant, styre hvilke brugere og enheder der må komme på nettet – og hvad de må tilgå.

TDC Erhverv drifter også alle firewalls, der hver eneste dag 'fanger' over 100.000 malwareangreb og 7500-10000 hackerangreb. Det siger noget om vigtigheden af effektiv it-sikkerhed! Før i tiden slap der en procentdel igennem, fx via et link i en e-mail eller et 'hul' i udstyret. I dag holder butikkerne helt lukket for hackere.

Afværges hver dag via
Firewalls fra TDC Erhverv



100.000
malwareangreb



7.500-10.000
automatiserede hackerangreb



TDC Erhvervs Security
Operations Center sørger
for effektiv it-sikkerhed
24/7 og 365 dage om året.

Lille device gør stor forskel

TDC Erhverv har etableret netværk og sikkerhedsinfrastruktur – fra wireless til 5G – til en ny Personlig Digital Assistent (PDA) til alle medarbejdere i koncernens langt over 1.000 butikker. En PDA er et håndholdt device/terminal, der har erstattet ældre telefoner og headsets, hvor man skulle ringe til hinanden og så ellers håbe, der var nogen i den anden ende. Med PDA'er får man lynhurtigt fat i hinanden, fordi man kalder ud i grupper i stedet for til bare én person. Det giver glæde for de handlende, der har brug for hurtig og effektiv kundeservice om fx lagerbeholdning eller andet. PDA'en boner også ud internt, hvor devicet har været med til at øge arbejdsglæden betragteligt. Ja, faktisk er medarbejdertilfredsheden fordoblet.

PDA'erne er super fleksible og kan også hænges op på vægge i butikker og på lagre, så de både kan bruges af kunder og medarbejdere.

 **200%**

højere medarbejdertilfredshed
med PDA



Store in a Box

Tidligere kunne det tage uger at åbne en pop-up butik, men med TDC Erhvervs hjælp har koncernen bogstaveligt talt lanceret en kuffert med alle enheder, internet etc. Med den i hånden kan man rykke hurtigt ud og få sat strøm til en butik på bare én dag.

TDC Erhverv har leveret en SD-WAN gateway, som er en enhed, der etablerer en sikker forbindelse til deres interne netværk, den etablerer lokale corporate wireless net. SD-WAN gatewayen er let at tilslutte og kan hoppe på et eksisterende internet eller via 4G/5G vha. simkort.

Med Store in a Box sparer koncernen masser af tid. Som sagt er tid penge. Og jo hurtigere, man kan åbne en butik, jo kortere vej er der til omsætning.



Hvad er en SD-WAN?

SD-WAN står for Software-Defined Wide Area Network. Det er et softwarestyret og cloudbaseret værktøj, der giver dig mulighed for at styre din virksomheds netværk og sikre kvaliteten af din samlede datakommunikation.



”Store in a box er et koncept, der i den grad har optimeret på pop-up processen. Vores kunde har vundet en masse tid med den ’hurtige og handy’ løsning.”

Kim Schmidt Holm

Account Executive, TDC Erhverv



Store in a Box

I det hele taget er fleksibilitet, hastighed og frihed noget, vi kommer til at se meget mere til i butiksrummene – og det kræver typisk et godt netværk at kunne handle på det:



”Pop-up hængudsteder med forskellige formål inviteres ind i butikker for at styrke brands. Det kan være en hækle/strikkekrog, en spillekonsol, et musikrum, hvor du stiller et klaver op, telefonkrog til stille samtaler og andre funktioner der giver liv, sjæl og autenticitet”

Liselotte Lyngsø

Fremtidsforsker, stiftende partner og direktør i Future Navigator

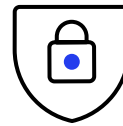
Alt samlet ét sted

Dagligvarekoncernen har samlet alle aktiviteterne ét sted hos os i TDC Erhverv, og det er med til at gøre samarbejdet nemt og smidigt. Her er et overblik af samarbejdets kerneområder, og hvad vi kan hjælpe med, så retail kommer sikkert ind i fremtiden – lige fra it-sikkerhed til samarbejdsløsninger:



Telefoni & mobiltelefoni

Vi tilbyder jer driftssikker telefoni inkl 5G mobiltelefoni, omstillingsløsning, SD-WAN og cloudlinks, som giver adgang til skyen. Et cloudlink etablerer en sikker og redundant forbindelse til cloud services via internettet, det kan eksempelvis være Azure, GCP etc.



Sikkerhedsløsning

Vi kan implementere og drifte alle jeres firewalls og identity management systemer, og sikre jeres perimeter. Vi har bred erfaring, ekspertise og udstyr til at beskytte jeres virksomhed mod trusler og angreb.



Samarbejdsløsning

Vi leverer en række digitale samarbejdsværktøjer, der giver jer mulighed for at kommunikere og samarbejde med jeres team eller kunder i enhver situation. I realtid. Uanset om I vælger Cisco Webex eller Microsoft Teams, kræver Møderum eller Digital switchboard, skal bruge Call manager eller Cloud storage, så har vi løsningen til jer.



Netværk og infrastruktur

Vi kan implementere og drifte alt jeres netværk og infrastruktur, uanset om det er LAN, WAN, WLAN, VPN, SD-WAN, cloud eller hybrid. Vi har ekspertise og udstyr til at sikre din virksomheds forbindelse, ydeevne og infrastruktur.

Få mere inspiration på tdc.dk
eller ring til os på 70709090

Skal vi se fremad sammen?

Vi skal være gode venner med teknologi. For hånd i hånd kan vi tage kvantespring, der udvikler virksomheder, gør den moderne arbejdsplads mere attraktiv og forbedrer hverdagen for os alle.

Teknologi er TDC Erhvervs DNA. Når vi sætter strøm til den med vores erfaring og knowhow, skaber vi innovation, der flytter retail – uanset størrelse – sikkert ind i morgendagen med optimerede forretninger og bedre kundeoplevelser.

Lad os sammen gå sikkert ind i fremtiden og løfte jeres forretning til nye højder.

Kontakt os, og hør mere om, hvordan vi kan hjælpe jer.

Få mere inspiration på tdc.dk
eller ring til os på 70709090