

Berggård Amundsen ba om råd rundt POS systemer og M3, endte opp med en ny IT-strategi!

Roger Johansen, Leder Advisory & Solutions
Svein Cato Winther, Advisor & Head of Retail

23.09.22

HEGE AMUNDSEN ELVESTAD
ADMINISTRERENDE DIREKTØR

Vi skal være med og lede den.



Kunden har gode opplevelser i alle møter med oss.



Kunden får hjelp til å lykkes med våre løsninger og tjenester.



Kunden ser mer til oss fordi vi jobber smart og digitalt.



Kunden drar nytte av at vi har rett kompetanse og gode ledere.

1



Kunden





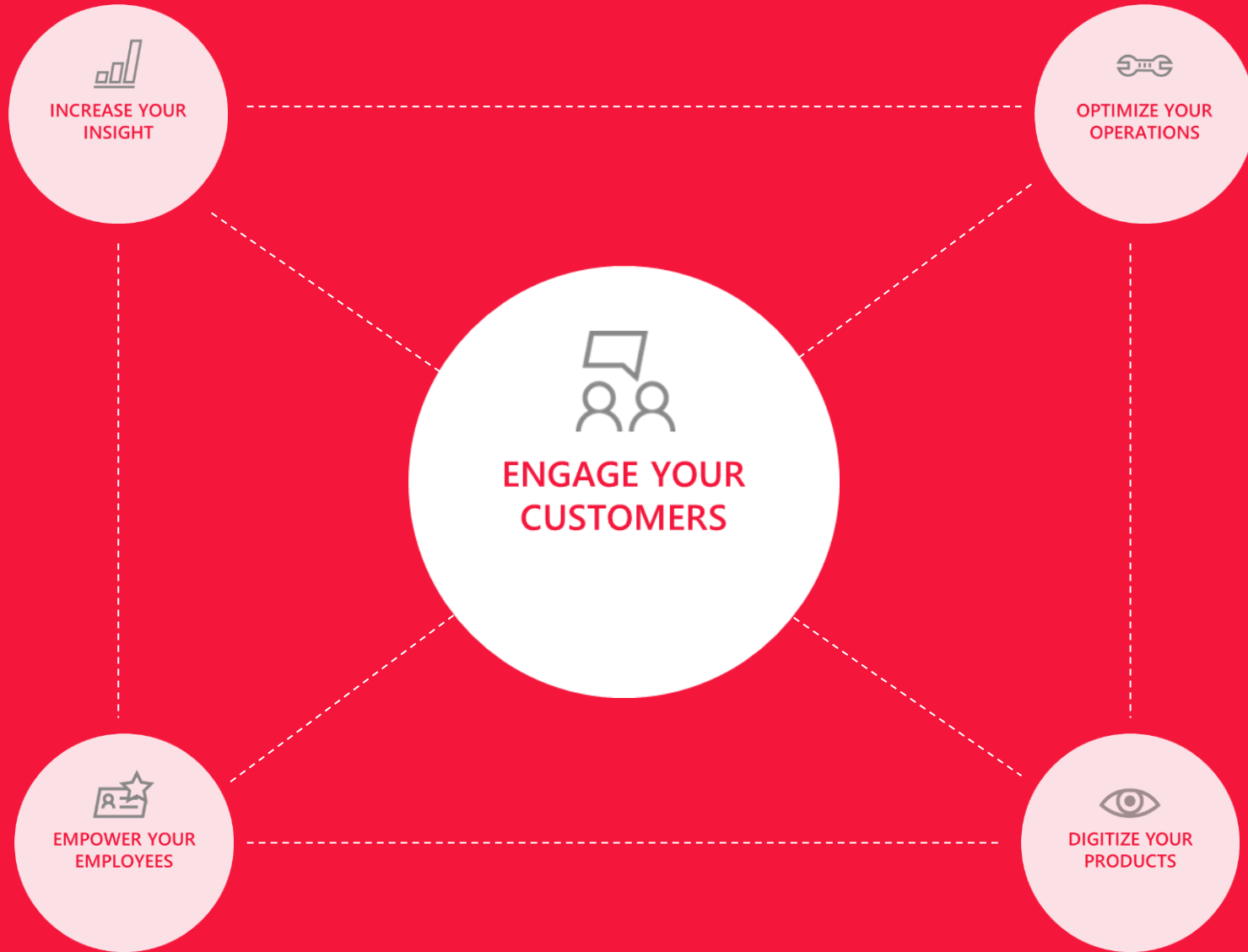
HØYTRYKSPYLER EVOLUTION PRO
MEDIUM BUNDLE
4399,-
MVA JERNB

NRK TV

or Not
day?

Trykk på knappen!
Ja, takk skal du ha.





Starten på reisen sammen ...

Fokus

Annet

BA Berggård Amundsen

POS-systemer

Vi ønsker å komme i kontakt med dere for å diskutere POS-systemer. .



POS-systemer

BA Berggård Amundsen

08.05.2019

Vi ønsker å komme i kontakt med dere for å diskutere POS-systemer.

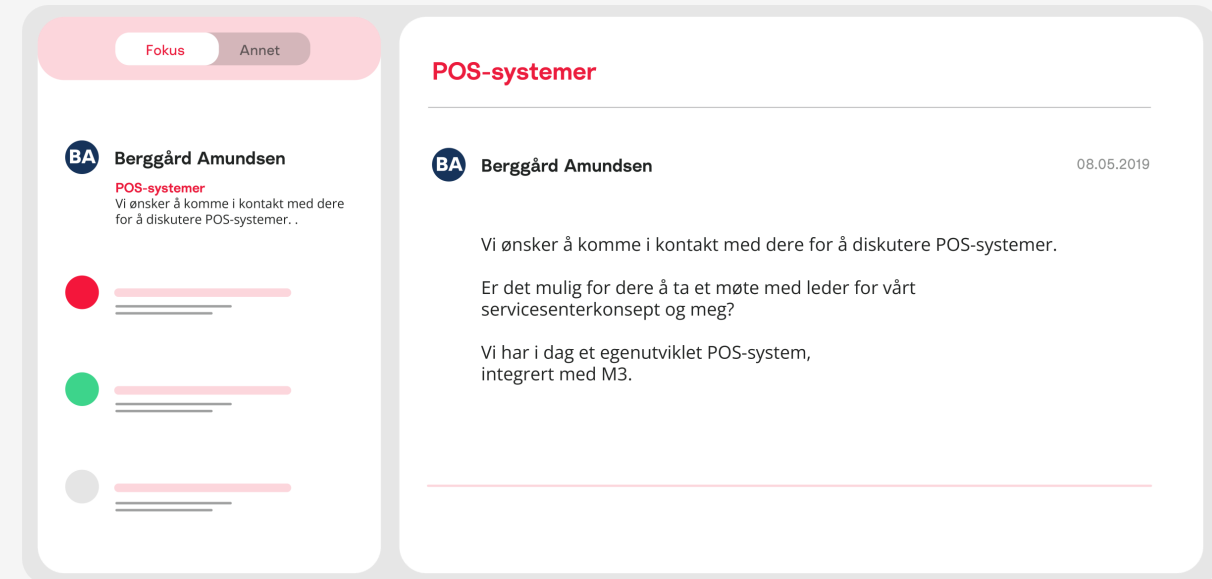
Er det mulig for dere å ta et møte med leder for vårt servicesenterkonsept og meg?

Vi har i dag et egenutviklet POS-system, integrert med M3.

Vi selger gjerne POS systemer
vi men ...

Å gi isolerte råd om valg av
POS system uten å se på
helheten, er ikke helt i tråd
med hvordan vi jobber

Dialog avdekket mange
parallele prosjekter og
initiativer som ville påvirke
kundeopplevelsen



«Alt henger sammen med alt»

Isolerte initiativer medfører unødvendig risiko



Prosjekt «POS»

Grunnleggende forutsetninger

- Kundenenes krav og forventninger er førende
- Et forretningsprosjekt og ikke et teknologiprojekt
- Forretningssidens, og spesielt ledelsens, involvering er avgjørende for et optimalt resultat



Målsetting

Utvikle og implementere innovative og markedsdrivende digitale handelsløsninger:

- Sømløse- og enhetlige handleopplevelser for kundene (attraktivitet)
- Helhetlige og integrerte arbeidsprosesser for ansatte (effektivitet)
- En fremtidsrettet, kostnadseffektiv og fleksibel IT arkitektur (enkelhet)



Attraktivitet

- De fleste foretrekker å kombinere fysiske butikker med digitale kanaler
- Mobiltelefonen er den foretrukne digitale kanalen
- Det er grunn til å anta at folk tar med seg sine handlevaner også når de foretar B2B handel
- **BA sin attraktivitet vil derfor påvirkes av om kundene kan benytte egen mobiltelefon før, under og etter at handelen er gjennomført**
- Den totale handleopplevelsen må oppleves som enhetlig og friksjonsfri.



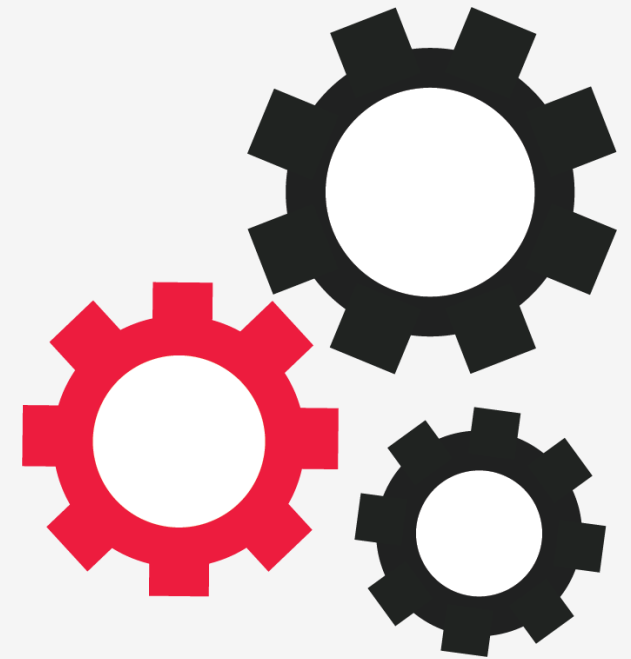
Effektivitet

- Kundeopplevelsen må kunne produseres på en så kostnadseffektiv måte som mulig
- BA ansatte må kunne utføre sine oppgaver effektivt og med minst mulig friksjon
- En enkel og effektiv hverdag vil sannsynligvis gi høyere produktivitet og mer fornøyde medarbeidere
- **Fornøyde medarbeidere gir fornøyde kunder**



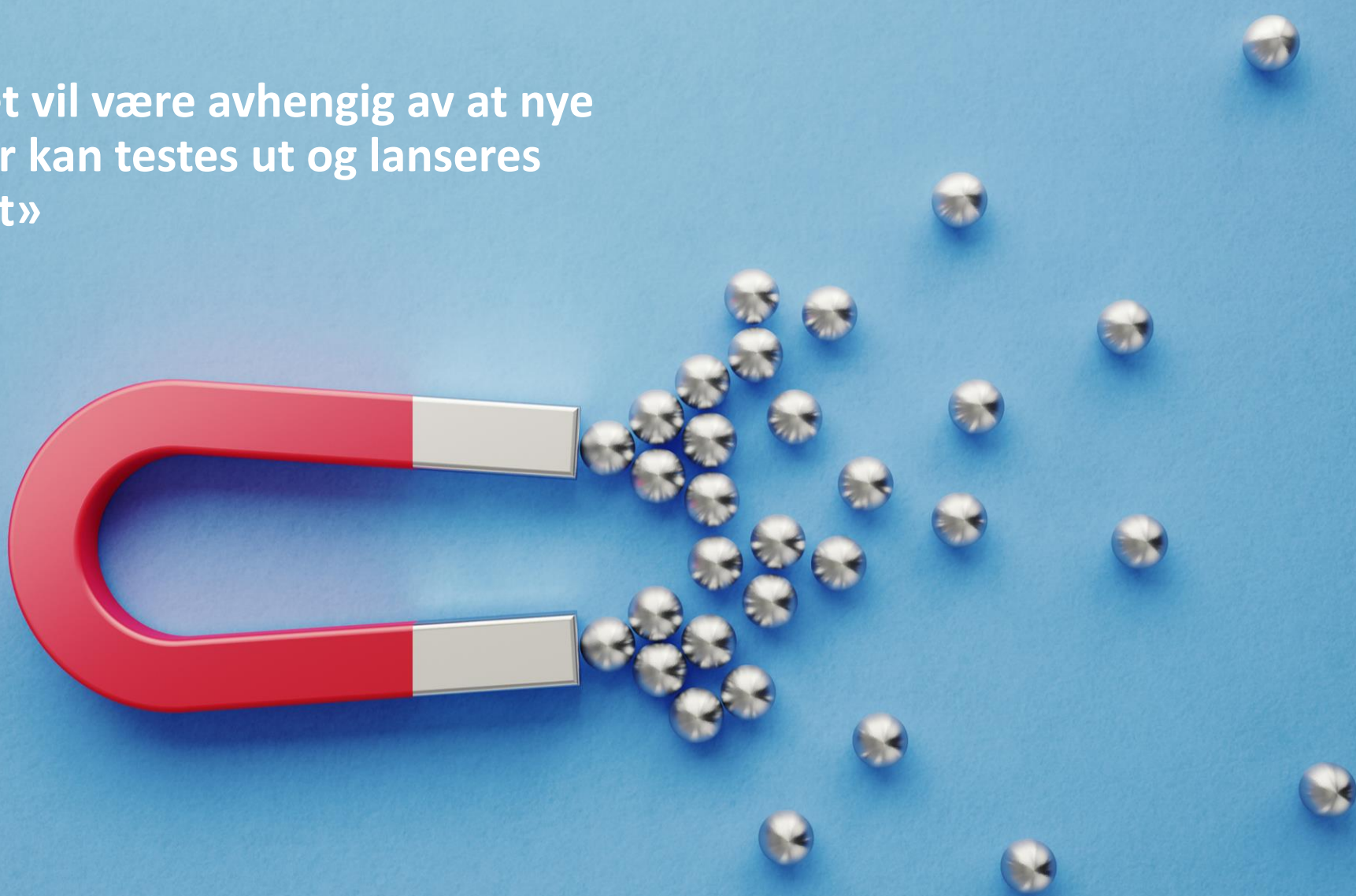
Enkelhet

- **Utvikling og lansering av innovative og markedsdrivende digitale handelsløsninger krever fart**
- Et fleksibelt digitalt tjenestelag vil være nødvendig for å sikre effektiv utvikling og hurtige leveranser
- En data- og integrasjonsplattform vil kunne skape nødvendig dynamikk i grensesnittet mellom eldre forretningssystemer og nye digitale applikasjoner



La oss ta et lite sprang inn i strategien

«Vår attraktivitet vil være avhengig av at nye digitale tjenester kan testes ut og lanseres raskt og effektivt»



«Digitalisering handler om innføring av digital teknologi som effektiviserer prosesser og skaper attraktivitet, i et stadig raskere tempo»



«En økende andel av prosjektene vil bli gjennomført basert på agile prinsipper, og etter hvert vil sannsynligvis utvikling og drift foregå parallelt og kontinuerlig»






«Den største utfordringen med digitalisering er ikke lenger teknologi, men kompetanse, organisasjon og kultur»

Så da må man jo ta en titt i speilet ...



Blir IT-avdelingen en bremsekloss?



«Varehandelen er midt i et paradigmeskifte. Forutsetningene for å lykkes endres i et rasende tempo som følge av forandring i kundenes kjøpsadferd, global konkurranse og digital disruptsjon. I et slikt landskap er evnen til å navigere smidig og reagere raskt helt avgjørende»

Svein Cato Winther, Infoteamdagene 2019

Rightsourcing

Har vi nødvendig kompetansen, organisasjon og kultur for å lykkes med digitalisering?

Hvilke oppgaver er vi best tjent med å gjøre selv, og hvilke bør vi utkontraktere til en tredjeparts tjenesteleverandør?

Top reasons why firms outsource IT

49 %



Free up resources to focus on core business

46 %



Provide access to skills not available in-house

45 %



Saves money

39 %



Improves flexibility in use of resources

15 %



Improves our ability to innovate

Source: KPMG/Harvey Nash 2017

IT Managed Services

Alt av IT som man med fordel kan overlate til andre, levert som administrerte tjenester

Embriq har gradvis overtatt mer og mer av IT driften hos Berggård Amundsen, slik at de har fått frigjort kapasitet til å kunne ansette folk med en annen type kompetanse enn tidligere

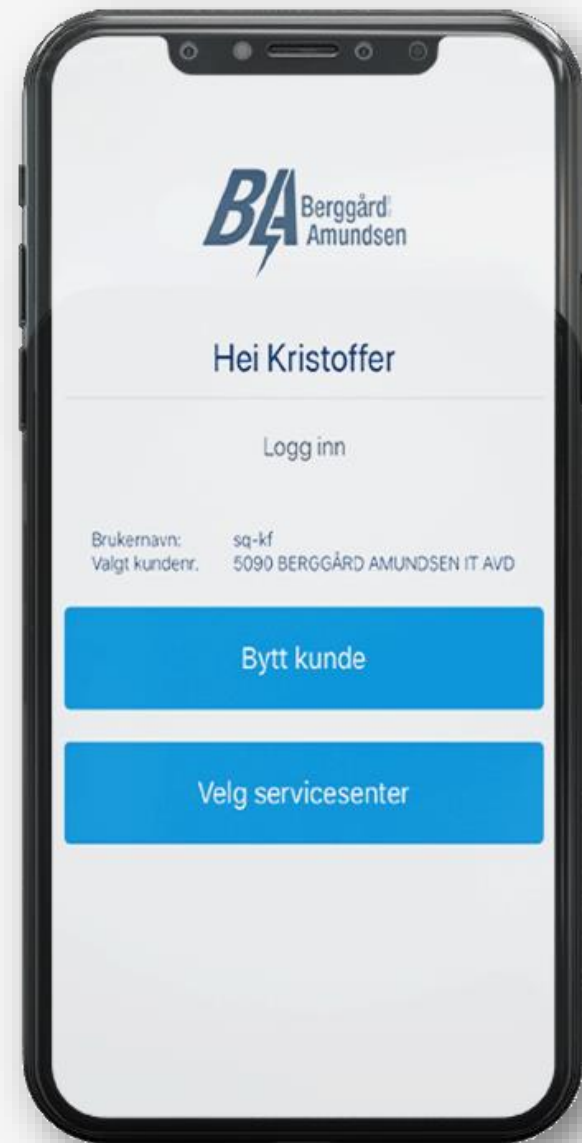


Prosjekt «POS»

Hypotese #1: Mobil App

Det bør utvikles en Mobil App til bruk for både ansatte i BA sine servicesentre, installatører i Norgeseliten og øvrige personer/kunder

Ulike brukerscenarier må evalueres og prioriteres



Hypotese #2: Dataplattform

En dataplattform vil være nøkkelen til oppdaterte data mellom berøringspunkter og kjernesystemer

Berøringspunkter kan være nettbutikken, POS i butikk, mobilapplikasjon, elektroniske hylleforanter, skjermløsninger etc.

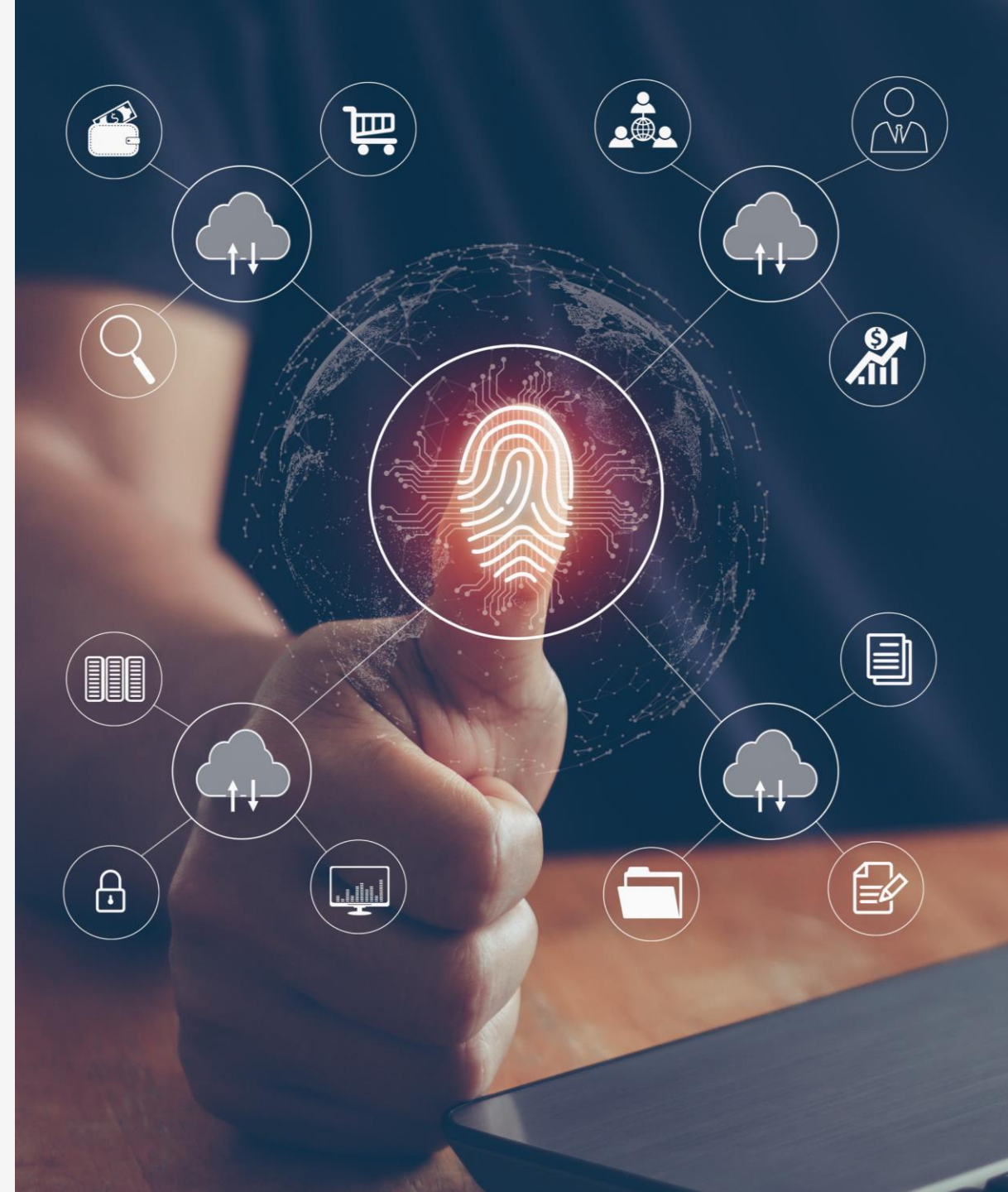
Plattformen ble implementert i 2019

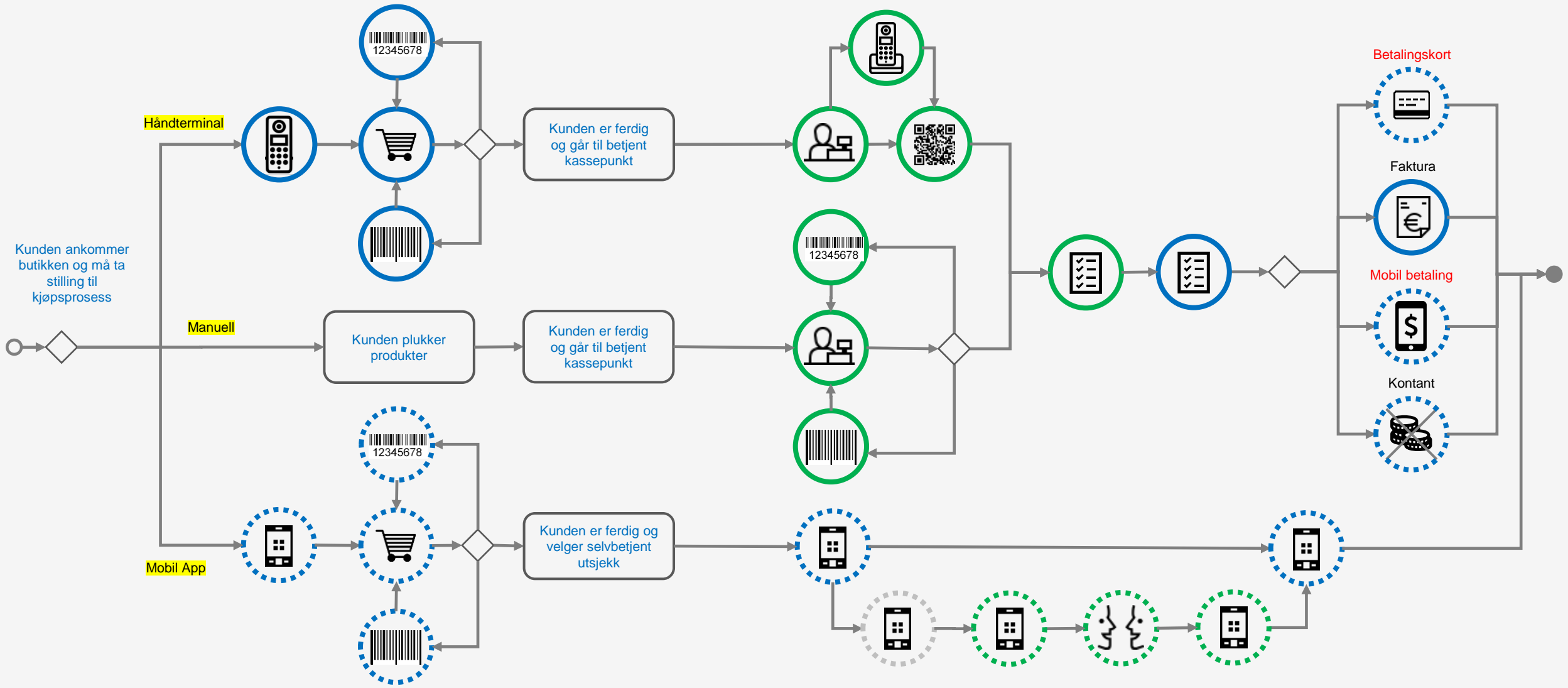


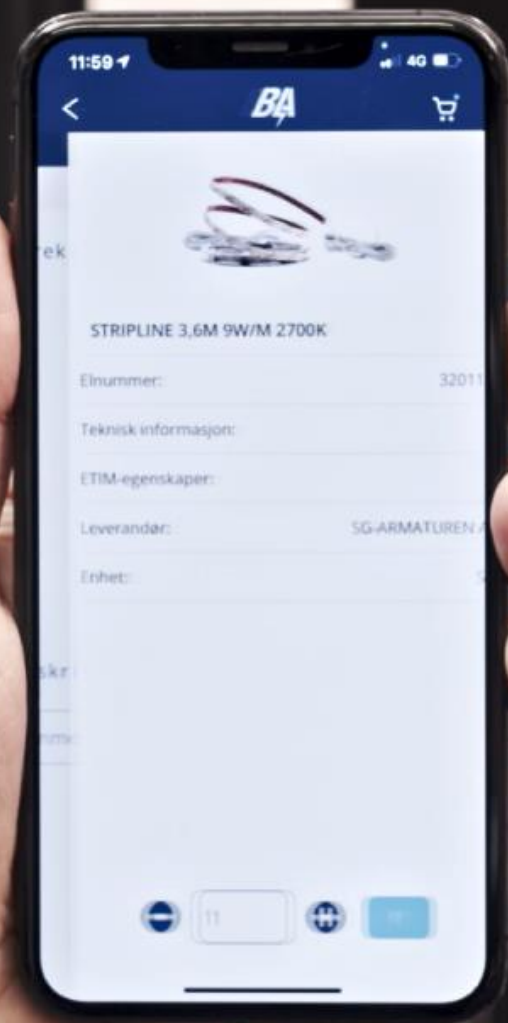
Hypotese #3: Digital Identitet

En felles identitetsadministrasjon bør etableres

Basert på ulike roller vil ansatte, kunder og forretningspartnere få tilgang til digitale tjenester gjennom en BA identitet





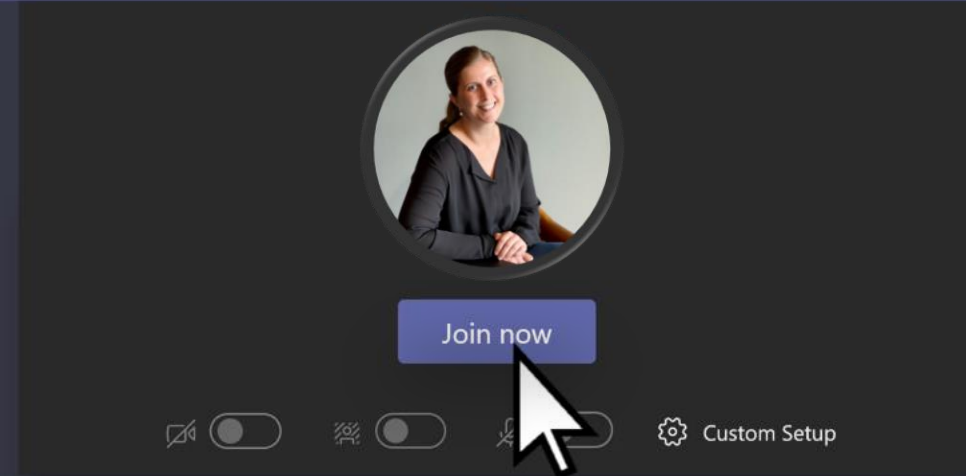


Digital utvikling



Search or type a command

Then select **Join now**
to enter the meeting



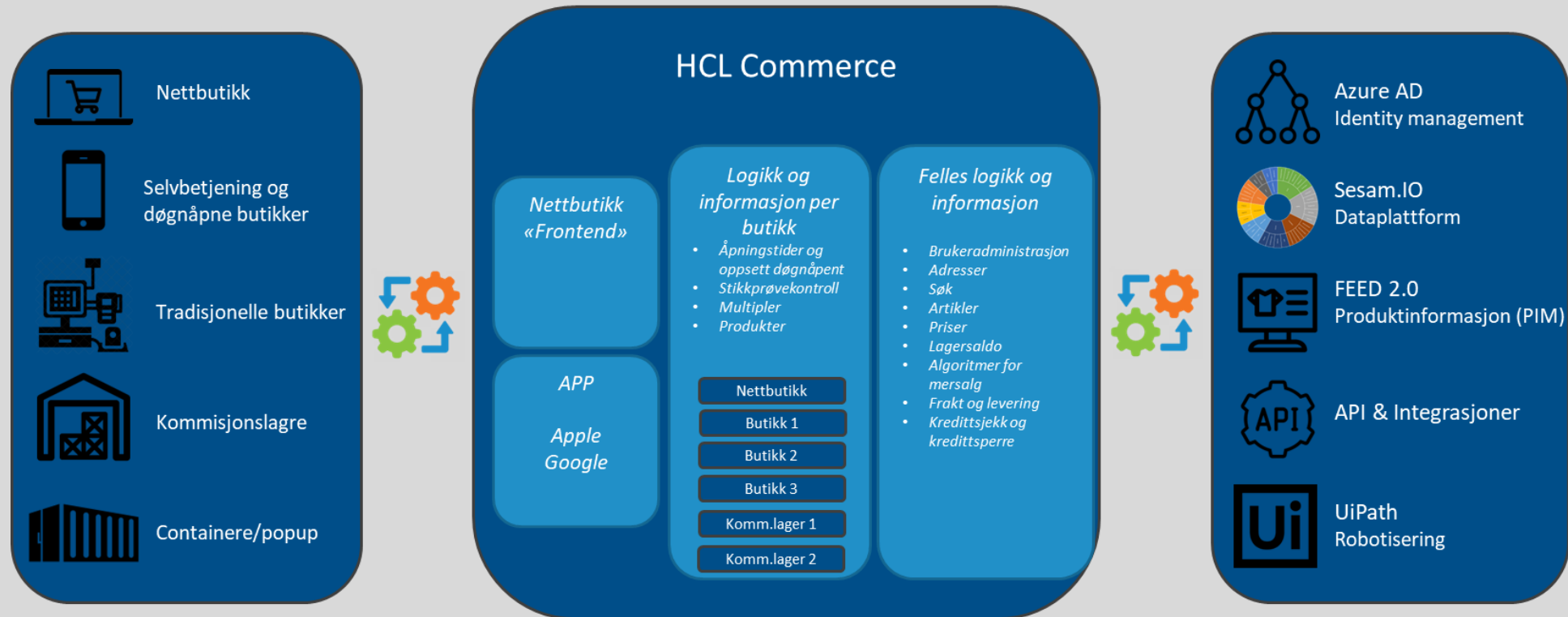
Other join options

Audio off

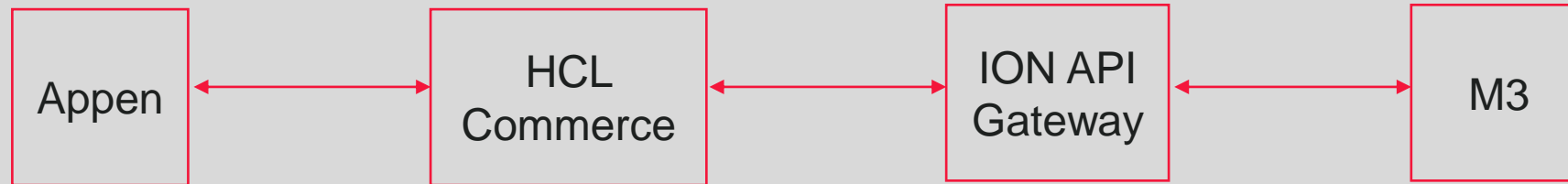
Phone audio

Add a room

Plattform for digitale salgskanaler



Appen og ION API Gateway



Prosess for ansatte i BA Servicesenter: Korrigere varebeholdningen i en hylle

1. Ansatt skanner strekkode

- Appen sender et el-nummer / artikkelnummer til M3
- M3 returnerer detaljert informasjon om varen

2. Ansatt ser avvik og skriver inn nytt antall i Appen

- Appen sender inn korrigerede antall og lagerbeholdningen oppdateres i M3
- Hendelsen logges

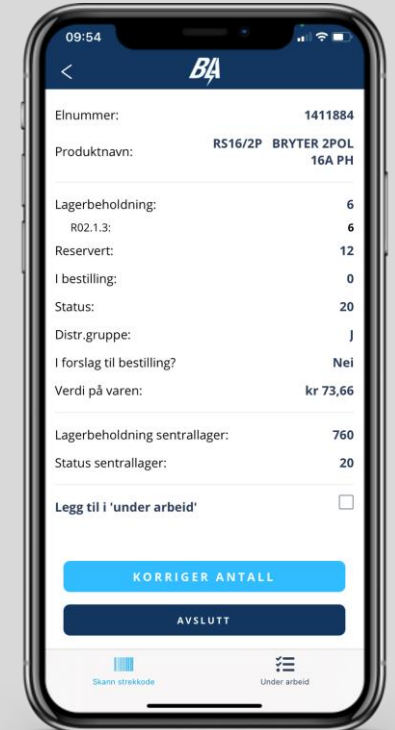
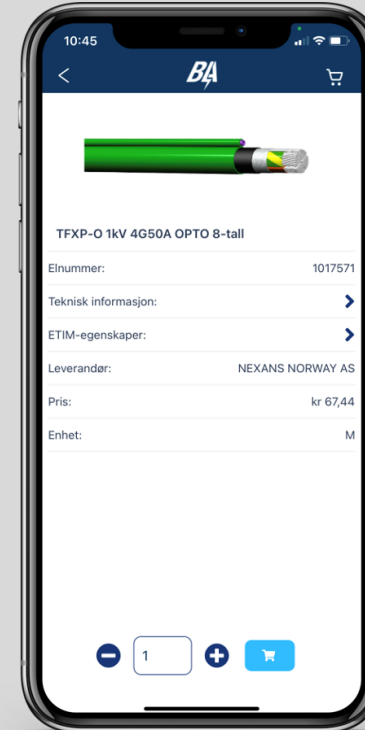
Status for Appen

I dag er den først og fremst en handelsløsning for kundene

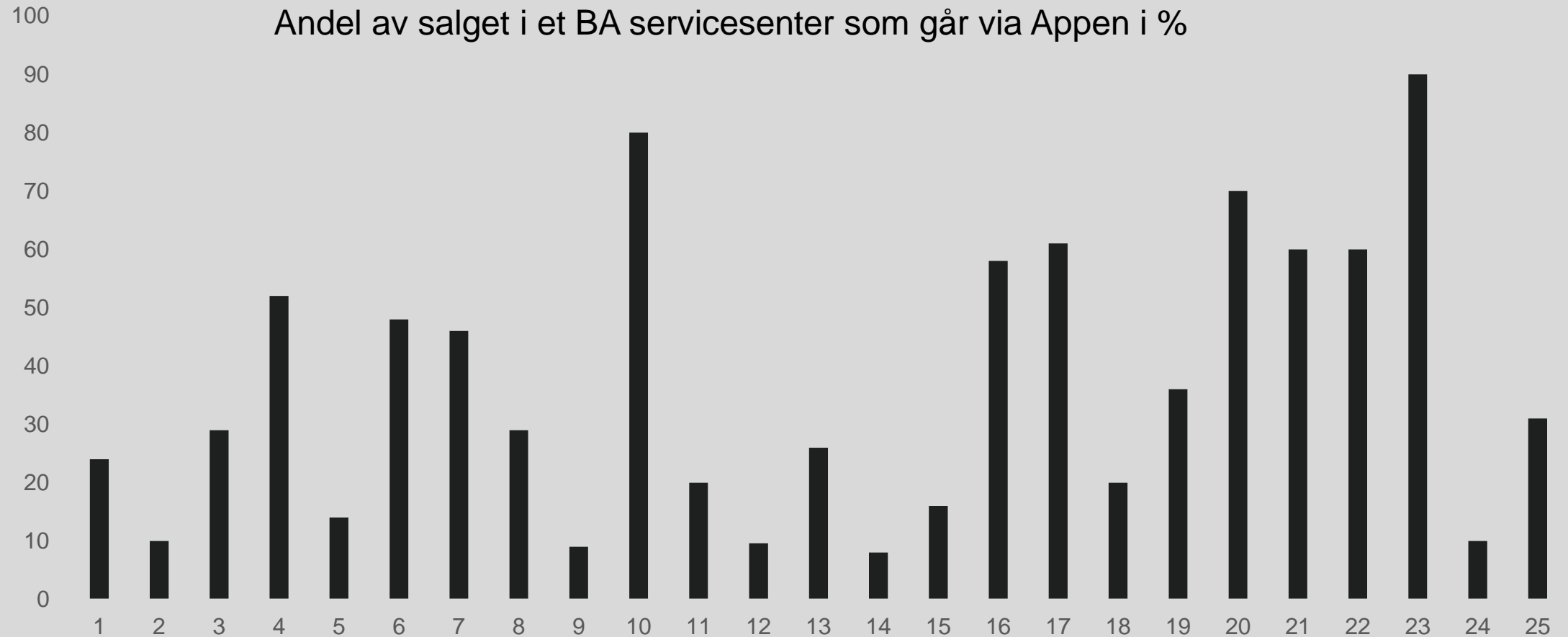
Videreutvikles til å bli et enda viktigere arbeidsverktøy for ansatte

- Korrigere hyller
- Varemottak
- Flere funksjoner i vente, for eksempel varetelling

Frigjør tid for ansatte til i større grad å ta rollen som veiledere og fagpersoner !



Brukeradopsjon



Tall fra 25 stk. servicesentre



Time for a Boost?

EmbriQ

EmbriQ

www.embriq.no