



EEN KRACHTIGE DIGITALE STRATEGIE VOOR RETAIL

met Microsoft Dynamics 365
en LS Retail

RETAIL WHITEPAPER



VERHOOG DE KLANTBELEVING MET EEN OMNICHANNEL WINKELBELEVING VANUIT ÉÉN CENTRAAL PLATFORM

We weten allemaal dat de verwachtingen van consumenten bijna sneller veranderen dan je als retailer kunt bijhouden. Terwijl je koers inzet om een omnichannel strategie te realiseren, zijn consumenten alweer een stap verder met hun behoefte aan een unified experience.

In de dynamische retailmarkt hebben toonaangevende spelers hun businessmodel zodanig ingericht dat zij realtime kunnen inspelen op de wensen van klanten en de laatste trends. Voor middelgrote retailers kan het soms lijken alsof je achter de feiten aanloopt, ongeacht of je nu twee, dertig of zelfs vijfhonderd winkels hebt. Het geheim? Een doordachte digitale strategie die je zo wendbaar maakt als een speedboot, maar ondertussen de robuustheid en betrouwbaarheid biedt van een mammoettanker. Of je nu een gevestigde naam bent of een groeiende speler, het is essentieel om je aan te passen aan de steeds veranderende marktbehoeften en klantverwachtingen.

In dit paper laten we zien hoe je een dergelijke strategie handen en voeten geeft met één centraal platform, gebaseerd op Microsoft Dynamics 365 Business Central in combinatie met LS Retail. En hoe je hiermee trends in de markt de baas wordt en een klantbeleving neerzet als nooit tevoren, vandaag en in de toekomst.





WAT HEBBEN TRENDS IN RETAIL EN DIGITALISERING MET ELKAAR TE MAKEN?

Voor we induiken op de kracht van één platform, staan we kort stil bij de relatie tussen trends en uitdagingen voor de retailsector en digitalisering.

Als we het hebben over trends, weet iedereen dat consumenten hoge eisen stellen als het gaat om gemak en snelheid, een omnichannel winkelervaring of zelfs unified experience en optimale klantenservice. Ondertussen heb je als retailer te dealen met thema's als digitalisering – inclusief de adoptie van AI – en duurzaamheid. Ga er maar aan staan. Het is logisch dat je als retailer een 'klant eerst'-strategie hanteert. Waarschijnlijk vind je het belangrijker

dat je producten altijd beschikbaar zijn dan dat je beschikt over moderne systemen en technologische snufjes.

WAAROM JE TECHNOLOGIE PRIORITEIT MOET GEVEN

En dat is waar de potentie ligt om het anders aan te pakken. Door technologie prioriteit te geven en je businessmodel digitaal flink te transformeren, heb je alle tools in handen om die klant op de eerste plaats te zetten. Want wat als je niet over de juiste technologie beschikt?

Dan...



- heb je geen 360-graden klantbeeld en kun je geen omnichannel winkelervaring bieden
- kun je voorraden niet realtime beheren en kun je niet voorzien in een hoge productbeschikbaarheid en een efficiënte supply chain
- kun je geen datagedreven (duurzame) beslissingen nemen
- Heb je minder grip en inzicht in de performance van je organisatie
- ben je niet flexibel en schaalbaar waardoor je niet snel kunt inspelen op veranderende consumentenverwachtingen of trends in de markt

Kortom, het is de hoogste tijd om te kiezen voor een krachtige digitale strategie in de wetenschap dat dit uiteindelijk tot een betere klantbeleving gaat leiden.

DE KRACHT VAN ÉÉN PLATFORM

Als retailer wil je een digitale strategie die je enerzijds wendbaar maakt, maar anderzijds een stevige basis biedt. Dus geen dure on-premise hardware, maar een moderne cloudoplossing die eenvoudig te schalen en te updaten is. Dit maakt het gemakkelijker om nieuwe functies en updates te implementeren, waardoor je altijd over de nieuwste oplossingen beschikt. En dat is wat je nodig hebt om mee te bewegen met die trends in de markt.

Zo'n digitale strategie kun je als retailer goed neerzetten met één centraal platform als basis, gebaseerd op Microsoft Dynamics 365 Business Central in combinatie met de unified commerce software-oplossing LS Retail.



MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL

Een cloudplatform met geïntegreerde bedrijfsapplicaties, dat is Microsoft Dynamics 365 Business Central. Het is speciaal ontwikkeld voor middelgrote ondernemingen, als een soort 'light' versie van Microsoft Dynamics. Hiermee beschik je over één softwaresuite voor al je bedrijfsprocessen: van inkoop, sales en financiën tot productie, voorraadbeheer en relatiebeheer. Het grote voordeel hiervan is dat iedereen altijd werkt met actuele, accurate en betrouwbare data. En doordat het een alles-in-één-oplossing is, schakelen medewerkers gemakkelijk tussen applicaties zonder van interface te hoeven wisselen.

LS RETAIL

Om de oplossing voor jou als retailer helemaal compleet te maken, zet je LS Retail in als aanvulling op Business Central. Terwijl je met Business Central controle hebt over kernzaken van je bedrijfsvoering als finance, sales en marketing, biedt LS Retail je geavanceerde retailfunctionaliteit zoals Point of Sale, replenishment en loyaliteitsprogramma's. LS Retail is gebaseerd op Microsoft Dynamics 365. Onder de motorkap heb je twee krachtige oplossingen die fungeren als één centraal platform. En daarmee beschik je over de toekomstbestendige oplossing die je als retailer nodig hebt om trends in de markt de baas te zijn.



Het centrale platform op basis van Business Central en LS Retail levert je de volgende voordelen:

- ✓ **Een centrale database voor klantinformatie.** Hierdoor ben je in staat om een 360-graden klantbeeld te schetsen wat de basis is voor een optimale klantbeleving.
- ✓ **Realtime inzicht in voorraden.** Vanuit hier zet je koers richting efficiënt voorraadbeheer, omdat je inzicht hebt en weet waar je op kunt sturen. Inclusief seizoensgebonden pieken en dalen.
- ✓ **Datagedreven besluitvorming** doordat je beschikt over één waarheid en altijd inzicht hebt.
- ✓ **Geavanceerde analyse met Power BI** helpt je om rapportages en dashboards te maken met inzicht in klantgedrag en verkoop trends, als basis voor je besluitvorming.
- ✓ **Kostenbesparing** onder andere doordat dure hardware overbodig is, maar ook doordat je efficiënt kunt sturen op voorraden en over inzichten beschikt om je supply chain efficiënter in te richten of je processen te verduurzamen.
- ✓ **Cloudgebaseerde oplossing** die eenvoudig te schalen en te updaten is en daarmee de IT-complexiteit vermindert.
- ✓ **De mogelijkheid om AI in te zetten**, bijvoorbeeld om gepersonaliseerde aanbevelingen te doen of chatbots en virtuele assistenten te realiseren voor de klantenservice.

DRIE VOORBEELDEN VANUIT DRIE PERSPECTIEVEN



OMNICHANNEL WINKELERVARING BIEDEN

Persoon: Consument

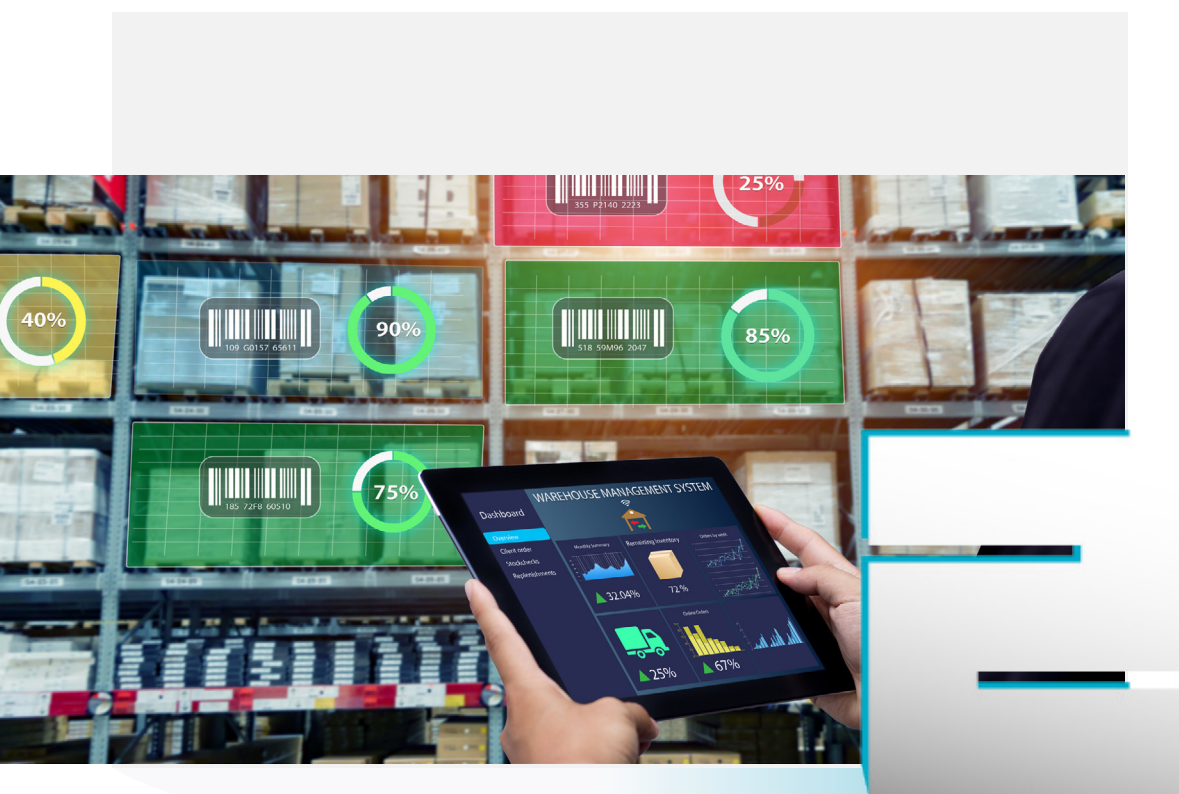
Situatie: Een consument komt binnen in een fysieke winkel. Hij zoekt een bepaald product, maar kan dit niet vinden in de winkel. Een medewerker kijkt of het product in het magazijn ligt, maar het blijkt niet op voorraad te zijn. Na een check in het systeem blijkt het product wel in een andere winkel beschikbaar te zijn. De winkelmedewerker zoekt de klant ondertussen op in het systeem, waar onder andere de verkoopshistorie en eventueel kortingsacties en voordelen van de klant zichtbaar zijn. Vervolgens switcht de medewerker naar de website om de bestelling van het artikel te regelen voor de klant, die vervolgens kan kiezen uit thuisbezorgen, later ophalen in deze winkel of ophalen in de winkel waar het artikel wel op voorraad is. De medewerker biedt de klant de juiste service en helpt om de aankoop af te ronden.

Oplossing: Het kunnen bieden van een omnichannel winkelervaring vraagt om een systeem waarmee retailers zowel online als in fysieke winkels realtime inzicht krijgen in hun voorraadniveaus. LS Retail maakt dit mogelijk. De oplossing geeft een geïntegreerd klantbeeld, waarbij alle klantgegevens in één systeem worden opgeslagen. Zo'n 360-graden klantbeeld is de basis voor het bieden van een gepersonaliseerde klantbeleving. Daarnaast ondersteunt LS Retail

verschillende lidmaatschaps- en loyaliteitsprogramma's waarbij klanten bijvoorbeeld punten kunnen sparen of persoonlijke aanbiedingen en kortingen kunnen ontvangen. Het centrale platform als basis, waarin alle informatie over klanten, voorraden en verkopen samenkomt, is wat retailers nodig hebben om een eenduidige omnichannel klantbeleving te bieden.

HET RESULTAAT HIERVAN IS:

- ✓ Gepersonaliseerde klantbeleving
- ✓ Lidmaatschapsprogramma's
- ✓ Hogere klanttevredenheid
- ✓ Omnichannel klantervaring bieden
- ✓ Minder nee-verkoop
- ✓ Naadloze integratie systeem met e-commerce kanalen en mobiele app



OPTIMALISEREN VAN VOORRAADBEHEER

Persoon: Retailer en/of logistiek medewerker

Situatie: De retailer wil de voorraad met twintig procent verminderen, want er ligt zeggend te veel geld in het magazijn. Vanzelfsprekend mag voorraadvermindering niet leiden tot verlies van verkoop. De logistiek medewerker duikt het systeem in. Hij bekijkt de journalen waar het systeem inkoop- en transferorders maakt, bekijkt de

parameters van de bevoorrading van artikelen en krijgt het overzicht door een naadloze integratie met Power BI. Daarnaast gaat hij aan de slag met het afprijzen van verouderde artikelen en het beter afstemmen van inkoop en verkoop, zodat in het magazijn ruimte ontstaat voor de voorraad van de juiste artikelen. Op basis van de verkoophistorie stelt hij in het systeem de juiste parameters in. Bijvoorbeeld dat artikel A meer dan tien stuks op voorraad kan hebben, omdat dit een goed verkopend artikel is. Artikel B verkoopt minder goed, dus daarvan mag de voorraad niet hoger zijn dan tien.

Oplossing: LS Retail maakt gebruik van geautomatiseerde bevoorradingssystemen die voorraadniveaus continu monitoren en automatisch bestellingen plaatsen wanneer de voorraad laag is. Doordat alle data rondom voorraden wordt vastgelegd in één systeem, heb je realtime inzicht in voorraadniveaus,

zowel in fysieke winkels als online. Dit alles maakt het ook mogelijk om seizoensgebonden voorraden goed te beheren. Door historische verkoopgegevens en trends te analyseren is het mogelijk om voorspellingen te doen en zo om mee te bewegen met seizoensgebonden pieken en dalen. Realtime inzicht en automatisering helpen je organisatie bij het realiseren van een optimale balans in voorraden enerzijds en minder nee-verkopen anderzijds.

HET RESULTAAT HIERVAN IS:

- ✓ Efficiënt en realtime voorraadbeheer
- ✓ Geautomatiseerde bevoorrading
- ✓ Verminderen nee-verkoop
- ✓ Voorkomen hoge voorraden
- ✓ Seizoensgebonden voorraadbeheer
- ✓ Flexibiliteit en aanpassingsvermogen
- ✓ Verbeterde klanttevredenheid
- ✓ Kostenbesparing door optimaal voorraadniveau te handhaven





MODERNISEREN VAN VEROUDERDE TECHNOLOGIE

Persoon: IT-manager bij een retailorganisatie

Situatie: De IT-manager heeft te maken met verouderde applicaties, veel beheerkosten en een versplinterd applicatielandschap. Bovendien voldoen de huidige systemen niet meer aan de eisen van de organisatie en de eindklant. Hij moet plannen maken voor vernieuwing, maar heeft nog wel wat bedenkingen. Hoe blijven systemen in de cloud 24/7 beschikbaar? Wat als het netwerk uitvalt? Hoe kan hij de business ondersteunen bij het maken van realtime rapportages, zodat collega's de juiste beslissingen kunnen nemen? En hoe zit het met AI; kunnen ze dat op een efficiënte en veilige manier inzetten?

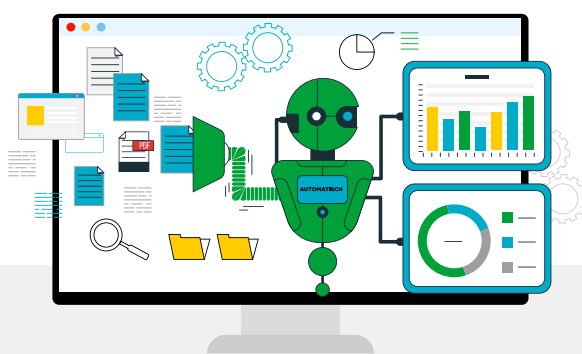
Oplossing: Een cloudoplossing is heel schaalbaar en flexibel. Microsoft Dynamics 365 Business Central en LS Retail blijven ontwikkelen, en door regelmatige updates ontwikkel je als organisatie mee. Daardoor beschik je over innovatiekracht en kun je sneller inspelen op ontwikkelingen zoals AI door gebruik te maken van bijvoorbeeld Copilot. Daarnaast biedt één centraal platform niet alleen voor de business voordelen, maar ook voor de IT-manager. De beheersbaarheid van een cloudplatform is immers vele malen eenvoudiger dan verschillende on-premise systemen en applicaties. In Business Central kunnen gebruikers namelijk allerlei applicaties gebruiken terwijl de integratie binnen het platform geregeld is. Daarmee komt er een eind aan IT-

complexiteit én neemt de efficiëntie juist toe. Daarnaast kan de organisatie innovatieve oplossingen bieden en een concurrentievoordeel behalen door AI en andere geavanceerde technologieën te integreren.



HET RESULTAAT HIERVAN IS:

- ✓ Verminderde IT-complexiteit
- ✓ Flexibiliteit en schaalbaarheid
- ✓ Datagedreven besluitvorming
- ✓ Innovatie en concurrentievoordeel
- ✓ Verbeterde klantervaring



DE WEG NAAR DEZE KRACHTIGE DIGITALE STRATEGIE

De vraag is natuurlijk: hoe zorg je ervoor dat je beschikt over één centraal platform dat de bedrijfsvoering van jouw organisatie maximaal ondersteunt? Het goede nieuws is dat je dit niet zelf uit hoeft te vinden. Als expert in Microsoft Dynamics 365 helpen wij organisaties vooruit met het Dynamics 365-platform als basis. Wij ondersteunen organisaties niet alleen met de transitie naar de cloud, maar adviseren hen ook over het benutten van het innovatiepotentieel. We kennen de mogelijkheden van Dynamics 365 door en door, en zijn als Microsoft-partner altijd op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Daarnaast hebben we kennis over en ervaring met de uitdagingen waar retailers vandaag de

dag mee te maken hebben en begrijpen we snel wat een organisatie wil. Doordat we zijn gekwalificeerd als LS Retail Partner, kunnen we organisaties in de retail industrie van a tot z ondersteunen bij het neerzetten van één centraal platform.

Met meer dan 25 jaar ervaring helpen onze ruim honderd ervaren en enthousiaste professionals jouw organisatie met bouwen aan een digitale toekomst. In onze samenwerking werken we altijd vanuit de overtuiging dat samen het verschil maken zoveel leuker is. Ondanks dat we het hier hebben over technologie, zijn het namelijk de mensen die ermee werken. Dat is precies waarom we samen met jou bouwen aan een stevig fundament voor innovatie en groei van je organisatie.

PLAN EEN GRATIS AFSPRAAK IN EN ONTDEK DE MOGELIJKHEDEN VAN DYNAMICS 365 EN LS RETAIL VOOR JOUW RETAILORGANISATIE.



Wilbert Dirven
Sales Manager

+31 (0)6 20057707
wilbert.dirven@conclusion.nl

OVER CONCLUSION MBS

Conclusion MBS (Microsoft Business Solutions) helpt organisaties bij succesvolle businesstransformaties. Als implementatiepartner van Microsoft Dynamics 365 bedrijfsapplicaties brengt de organisatie mens, proces en technologie bij elkaar. De focus ligt op het implementeren van ERP en CRM-applicaties van Microsoft Dynamics 365. Ook biedt Conclusion MBS managed services en licentie- en abonnementsmodellen. De organisatie bedient bedrijven in retail, wholesale, productie, professional services en de publieke sector. De werkwijze van Conclusion MBS typeert zich door een hoge mate van betrokkenheid met een team van kritische specialisten. Bij Conclusion MBS werken meer dan honderd enthousiaste professionals met diepgaande kennis van Microsoft Dynamics.