

Zagrożenia i wyzwania dla handlu

Przewodnik po współczesnych
trendach w retail



PARTNERZY WYDANIA:

IT.INTEGRO

Microsoft

LS Retail

5 KLUCZOWYCH WYZWAŃ

W HANDLU DETALICZNYM

Trendy w retail szybko się zmieniają. Podobnie jak rynek i oczekiwania klientów. Aby przetrwać ewolucję, zapewniając firmie wysoką sprzedaż oraz zadowolenie klientów należy sprostać stawianym wyzwaniom.

1 Klientów nie nabierzesz

Internet wyedukował klientów, dzięki czemu stali się bardziej świadomi. Wiedzą czego szukają, znają ceny oraz możliwości produktów. Według raportu Nielsen Global Connected Commerce, zdecydowana większość kupujących zanim dokona zakupu, analizuje produkty online. Wydłuża się także czas porównywania produktów. Dotyczy to artykułów różnych typów. Zarówno elektroniki, jak i produktów spożywczych. Kupujący stają się dla sprzedawców prawdziwym wyzwaniem. Mają ogromną wiedzę o produkcie. Pytają o liczne detale oraz znają ceny w różnych sklepach.

Sprzedawcy powinni wiedzieć o produktach co najmniej tyle, co klient. Pracownicy muszą posiadać kompletną wiedzę produktową, dlatego należy zadbać o to, by korzystali ze szkoleń na bieżąco, a nie tylko na początku swojej kariery. Powinni poznawać nowy asortyment, pojawiający się w sklepie.

Oprogramowanie dla retail również okazuje się przydatne. Warto uzbroić sprzedawców w mobilne [terminale POS](#), dzięki którym sprawdzą dostępność produktów, opis, zdjęcia oraz ich dokładną specyfikację. Zapewni to klientom szybki dostęp do rzetelnych informacji oraz usprawni proces zakupowy.

2 | Omni-channel Stał się codziennością

Według badań
wykonanych
przez Facebook

45%

PROCESÓW ZAKUPOWYCH

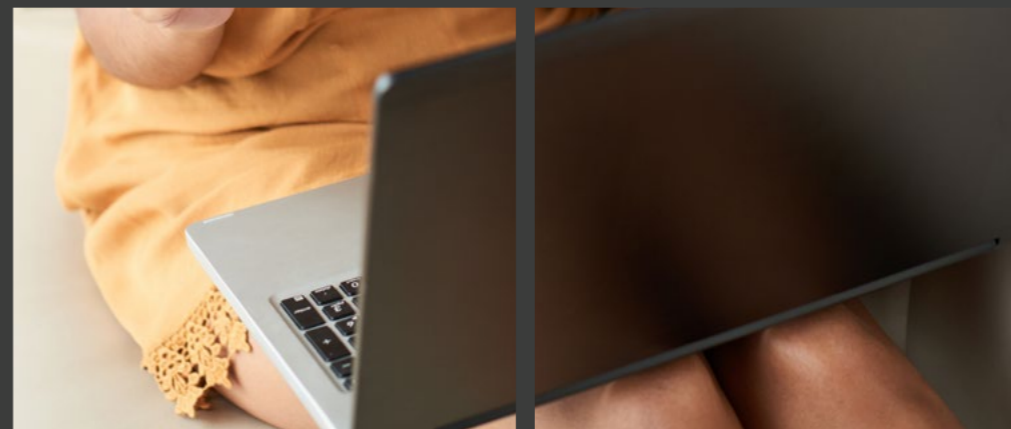
klientów wiązała się z wykorzystaniem
urządzeń mobilnych.

Kupujący oczekuje spójności, tych
samych wrażeń zakupowych, niezależnie
od wykorzystywanego kanału. Kontakt
z marką powinien być taki sam.

78%

DETALISTÓW PRYZNAJE

że nie są w stanie zagwarantować
swoim klientom tych samych, spójnych
doświadczeń zakupowych.



Z punktu widzenia klienta, zakupy mają być przyjemne oraz szybkie, a dzięki technologiom mobilnym, możliwe do zrealizowania w dowolnym miejscu i czasie. Wielokanałowość zakupów stała się zjawiskiem codziennym.

Według badań wykonanych przez Facebook, aż **45% procesów zakupowych klientów wiązała się z wykorzystaniem urządzeń mobilnych**. Ta liczba w najbliższych czasach wzrośnie.

Dodatkowo, kupujący oczekuje spójności, tych samych wrażeń zakupowych, niezależnie od wykorzystywanego kanału. Kontakt z marką powinien być taki sam. Niestety według badań wykonanych przez Periscope™ McKinsey, aż **78% detalistów przyznaje**, że nie są w stanie zagwarantować swoim klientom tych samych, spójnych doświadczeń zakupowych.

Proces zakupowy staje się coraz bardziej skomplikowany. Detaliści, którzy jeszcze nie są w stanie zapewnić swoim klientom jednolitych wrażeń we wszystkich kanałach sprzedaży, powinni skoncentrować się na usuwaniu barier oraz na wdrożeniu rozwiązań technologicznych. Zagwarantuj swojej organizacji spójne oprogramowanie dla sklepów detalicznych, które zapewni zarządzanie zarówno stanowisk kasowych, sklepem, łańcuchem sprzedaży, księgowością oraz zapasami.

3 | Opinie klientów mogą zahamować sprzedaż

Opinie wyrażane w Internecie mają coraz większe znaczenie. Także konsumenci chętniej dzielą się swoim doświadczeniem zakupowym zarówno na portalach społecznościowych, jak i w porównywarkach ofert. **Aż 67% ankietowanych** PwC's Total Retail Survey potwierdziło, że zanim dokona zakupu, analizuje opinie umieszczane w mediach społecznościowych.

Przedsiębiorcy powinni zacząć aktywnie działać w mediach społecznościowych. Zachęcać klientów do wyrażania pozytywnych opinii oraz do dialogu. Budować grupę fanów swojego sklepu, angażując ich, jednocześnie budując lojalność wobec marki. Nie wolno ignorować opinii negatywnych. Należy odpowiadać na sugestie rozczarowanych konsumentów. Według badań przeprowadzonych przez Martiz i Evlove24, **aż 83% niezadowolonych klientów** jest usatysfakcjonowanych tym, że odpowiedziano na ich uwagi, nawet wtedy, gdy ich problem nie został rozwiązany.



93%

Użytkowników **pinterest** tworzy na nim listy zakupowe



40.000.000

Ilość aktywnych małych biznesów na **facebooku**



50%

Użytkowników **instagrama** śledzi profile ulubionych marek

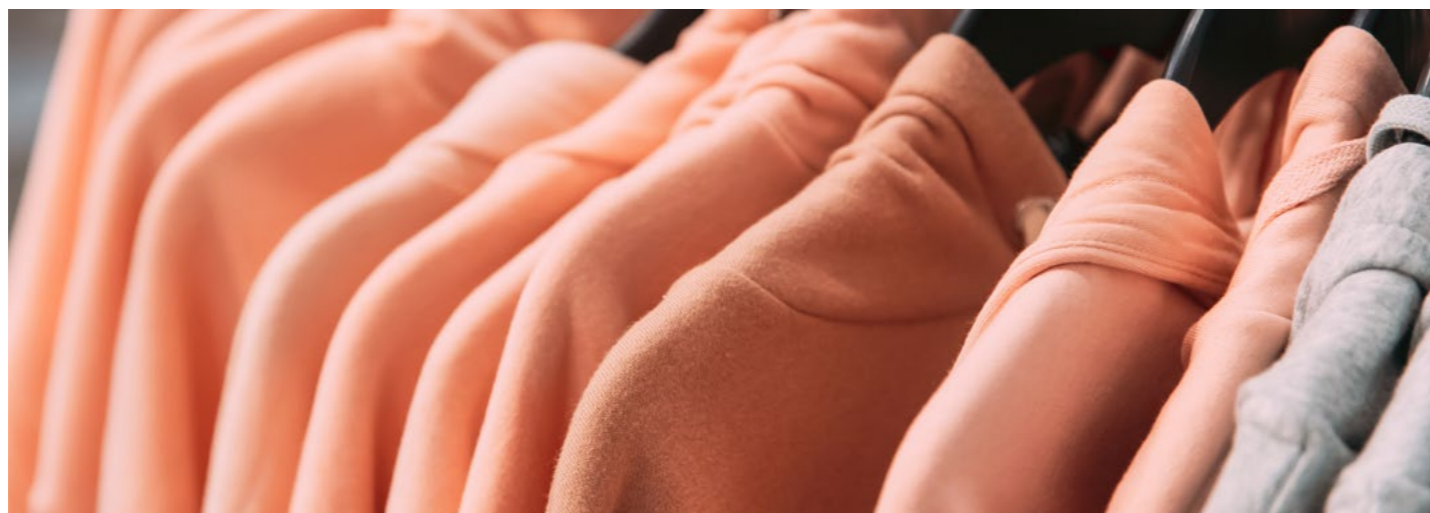


78%

Ilość osób, które piszą do firm na **twitterze** i oczekują odpowiedzi w godzinę



4! Klienci zawsze wybierają cenę i wygodę



Wzrost tendencji zakupów realizowanych online nie spadnie. Wręcz przeciwnie. Detaliczna sprzedaż stacjonarna nie zniknie, jednak aby przetrwać należy się zmieniać. Dywersyfikować kanały sprzedaży i przenieść sprzedaż do sieci. Zadbaj o funkcjonalny sklep internetowy, inwestować w marketing, obecność w social media oraz o widoczność w Internecie.



5 | Reklama traci na sile



W obecnych czasach obrazy i reklamy otaczają nas ze wszystkich stron. W konsekwencji większość z nich jest ignorowana. Badania wykazują, że 6 sekund decyduje o zainteresowaniu klienta. Jak w świecie pełnym kolorów, promocji, haseł reklamowych przyciągnąć uwagę klienta?

Przedsiębiorcy powinni zadbać o spersonalizowany przekaz. Zbierać informacje o swoim kliencie. Analizować jego potrzeby i oczekiwania. Warto do tego wykorzystać oprogramowanie dla sklepów detalicznych, by zbierać dane, pozwalające dobrać reklamy do klienta. Ukierunkowany komunikat pozwoli podnieść poziom sprzedaży oraz zachęci niezdecydowanych.

Czy kontrolujesz sytuację?

Złożone i trudne warunki dla handlu detalicznego, sprawiają, że kluczową rolę dla sukcesu w tej branży odgrywa umiejętność przewidywania potrzeb klientów.

Firmy handlowe starają się wyprzedzać ciągle rosnące oczekiwania rynku. Pozytywne doświadczenia klienta mają bowiem niebagatelne znaczenie i przekładają się na częstsze wizyty w sklepie.



LS Retail

Zarządzaj sklepami **skutecznie** **i bezproblemowo**

Oprogramowanie LS Retail to wszechstronny pakiet rozwiązań zarówno dla małych jak i dużych firm, który umożliwia pełną kontrolę nad sklepem lub siecią handlową, gwarantując doskonałe wyniki.

Tym, co odróżnia LS Retail od systemów innych dostawców, jest jego uniwersalność i możliwości w zakresie integracji różnych obszarów działalności. To samo oprogramowanie obsługuje procesy na terminalach POS, procesy związane

z zarządzaniem sklepem i zakupami, umożliwia obsługę magazynu, zarządzanie z poziomu zaplecza i centrali, planowanie zapotrzebowania, analizy biznesowe, wielokanałową sprzedaż detaliczną oraz zarządzanie kanałami sprzedaży, w tym kanałem mobilnym i elektronicznym.

W ramach jednej aplikacji dostępne są wszystkie narzędzia niezbędne do zarządzania siecią detaliczną oraz pracownikami. Wszechstronna funkcjonalność ułatwia budowanie zadowolenia i lojalności klienta. Dzięki niezwyklej elastyczności, szybkości obsługi i łatwemu dostępowi do kluczowych informacji, oprogramowanie LS Retail usprawnia realizację procesów, redukując jednocześnie ponoszone koszty.

Dzięki rozwiązaniom i usługom LS Retail Twoja firma może wyprzedzać oczekiwania klientów, zdobyć zainteresowanie i wzmacniać ich lojalność.

Zagrożenia dla branży detalicznej

Ryzyko, z jakim są konfrontowane firmy działające w branży detalicznej, często wynika z tego, że wykorzystują one różne systemy IT do obsługi różnych obszarów swojej działalności.



MOŻE TO SPOWODOWAĆ

1

Brak spójności danych i ich niską jakość

4

Duże nakłady czasowe związane z dostosowywaniem danych pochodzących z różnych źródeł

2

Niepoprawne informacje dotyczące stanów magazynowych i straty w sprzedaży ze względu na niedobory towarów

5

Możliwość popełnienia oszustwa przez klientów, pracowników, dostawców lub partnerów

3

Ograniczony wgląd w działalność firmy i mniejszą kontrolę

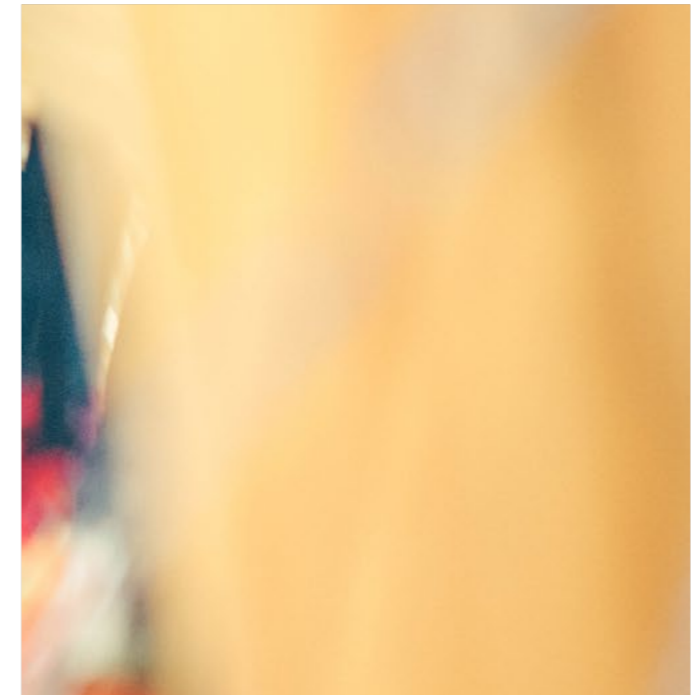
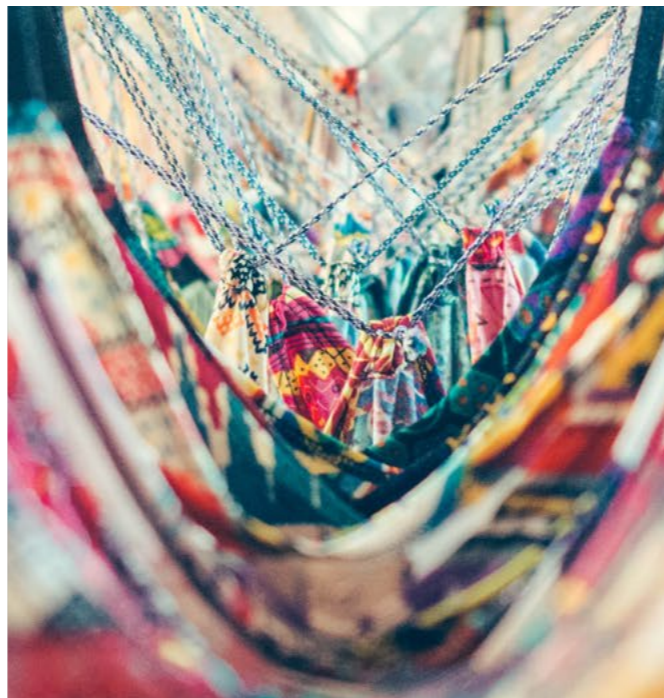
Co możesz zrobić?

ZDOBAJŹ WIĘCEJ INFORMACJI OD KLIENTÓW



Zakupy zaczynają się często jeszcze przed wizytą klienta w sklepie, kiedy szuka on informacji w Internecie, mediach społecznościowych lub na innych kanałach. Klient oczekuje potem, że ostateczny zakup w sklepie przebiegnie bezproblemowo.

Rozwiązanie [LS Retail POS](#) dla sklepów pozwala spełnić te wymagania, dzięki temu, że obsługuje dane płynące z różnych kanałów.



Spełnia ono oczekiwania sprzedawców, dostarczając im bieżących informacji o klientach. Dane pozyskane poprzez Internet są dostępne w sklepie i vice versa. System zapewnia wgląd w historię klienta, niezależnie od miejsca zawarcia pierwotnej transakcji.

Twoi klienci są mobilni,

a Ty?

LS Retail zapewnia klientom wyjątkowe doświadczenia zarówno podczas zakupów w sklepach stacjonarnych jak i internetowych, umożliwiając im tworzenie list zakupów, zarządzanie nimi oraz korzystanie z ofert.

Sklepy mogą z kolei zarządzać ofertami i działaniami marketingowymi na wielu kanałach oraz w wielu punktach, a także aktywnie reagować na zachowania klientów i oferować odpowiednie nagrody za lojalność.

Takie ukierunkowane działania marketingowe zwiększą produktywność oraz sprzedaż. Kluczowe znaczenie w tym zakresie mają informacje o profilu klienta i jego zakupach.



Czy znasz swoją firmę od podszewki?

Dzięki analizom biznesowym wbudowanym w LS Retail możliwy jest natychmiastowy wgląd w kluczowe wyniki z zakresu sprzedaży, zarządzania członkostwem w programie lojalnościowym, zapobiegania stratom, zarządzania zapasami oraz finansami. System błyskawicznie generuje analizy danych, dzięki czemu decyzje podejmowane są w oparciu o wiarygodne i aktualne dane.

Wdrożenie systemu przebiega szybko i sprawnie, gwarantując natychmiastowy zwrot z inwestycji. Taki przebieg wdrożenia pozwala korzystać z kluczowych informacji i analiz już po kilku dniach od rozpoczęcia projektu.

LS Retail generuje raporty dotyczące takich zagadnień jak: zyski na zapasie według sklepu, godzinne statystyki sprzedaży według terminali POS, zaawansowana analiza koszyka pozwalająca określić, które zapasy są często kupowane z innymi towarami.

Dzięki takim raportom firmy detaliczne mogą udoskonalać swoje działania marketingowe poprzez odpowiednie profilowanie kampanii marketingowych, analizowanie wyników sprzedawców oraz eliminowanie działań, które nie generują dochodów.



Oprogramowanie do Zarządzania sprzedażą detaliczną

Jednym z rozwiązań dostępnych na polskim rynku, który pozwala podnieść efektywność sprzedaży, jest LS Retail. Jest to kompletne narzędzie, które usprawnia zarządzanie wielokanałową sprzedażą detaliczną. System idealnie dopasowuje się do potrzeb różnego typu sklepów z branży retail.

Oferuje szeroki zakres funkcjonalności, które są wymagane przy zarządzaniu wszystkimi operacjami i procesami – począwszy od siedziby głównej, aż po terminale POS. To proste oprogramowanie branżowe pozwala zarządzać i planować działania z „zaplecza”. LS Retail pozwala na śledzenie sprzedaży, stanów magazynowych, życia produktu poprzez wszystkie kanały sprzedaży – w punktach sprzedaży, na platformie e-commerce oraz mobilnie.

LS Retail został zbudowany w oparciu o system ERP – Microsoft Dynamics 365 Business Central, co oznacza, że użytkownicy oprogramowania mają dostęp do różnych obszarów systemu takich jak finanse, sprzedaż, marketing, zarządzanie magazynem i usługi.

Oprogramowanie LS Retail jest przeznaczone dla sklepów i sieci handlowych z następujących branż:

- Odzież i akcesoria odzieżowe
- Elektronika
- Meble
- Sklepy wolnołowe
- Domy handlowe
- Inne sklepy specjalistyczne



Dlaczego warto wybrać Oprogramowanie LS Retail?

- Uproszczenie codziennych operacji dzięki integracji wszystkich procesów handlu detalicznego w firmie.
- Możliwość personalizacji interfejsu w celu ułatwienia użytkownikowi dostępu do jego zadań.
- Dostęp do sprawdzonych technologii, co zwiększa możliwości firmy w zakresie reakcji na zmiany rynkowe.
- Partner Twojej firmy, który będzie wspierał jej każdy krok.
- Poprawa wydajności poprzez integrację danych pomiędzy funkcjami handlowymi i księgowymi.
- Zwiększenie przychodów i mniejsze koszty operacyjne dzięki wyeliminowaniu niezgodności wynikających z niewiarygodnych danych finansowych.



- Zarządzanie ryzykiem i pełna kontrola dzięki jednemu, kompleksowemu rozwiązaniu.
- Handel wielokanałowy obejmujący zakupy w sklepie stacjonarnym i internetowym, wykorzystanie mobilnych programów lojalnościowych, mobilnej obsługi zapasów oraz korzystanie z ofert sklepowych i internetowych.
- Większa elastyczność i wydajność w pracy z terminalami POS dzięki możliwości dostosowania aplikacji.
- Rozszerzenie funkcjonalności terminala POS, które sprawia, że to proste urządzenie jest teraz asystentem sprzedaży, który dostarcza wszelkie aktualne informacje o zapasach.
- Zmniejszenie ilości czynności administracyjnych w sklepie dzięki wprowadzeniu centralnej kontroli środowiska sprzedaży.
- Bieżący podgląd danych dotyczących kluczowych transakcji, w tym transakcji lojalnościowych, kart podarunkowych, zwrotów towarów i gotówki oraz zapasów.

- Platforma umożliwiająca korzystanie z dodatkowych urządzeń stacjonarnych i mobilnych.
- Kontrola zapasów polegająca na właściwym doborze towarów w sklepach w celu realizacji celów sprzedażowych i maksymalizacji zysków.
- Zarządzanie środkami pieniężnymi, które obejmuje uzgadnianie transakcji gotówkowych w systemie, co pozwala obsłużyć większą liczbę klientów.
- Bieżący podgląd danych dotyczący kluczowych transakcji, w tym transakcji lojalnościowych, kart podarunkowych, zwrotów towarów i gotówki oraz zapasów.

- Programy lojalnościowe z zarządzaniem członkostwem, które stwarzają unikalne możliwości dostosowania i zróżnicowania programów lojalnościowych przy jednoczesnym uwzględnieniu strategii zakupów na wielu kanałach.
- Zapasy magazynowe zaprojektowane tak, aby ograniczyć sytuacje takie jak niedobory zapasów, kradzież i zwiększyć efektywność.



Zaprojektowany
z myślą o Twoim
biznesie

LS Retail to wiodący dostawca rozwiązań dla sklepów i sieci detalicznych. Oprogramowanie zostało zaprojektowane w oparciu o technologię Microsoft Dynamics 365, oferując wielopoziomą integrację z systemem do zarządzania wszystkimi procesami przedsiębiorstwa - Microsoft Dynamics 365 Business Central. LS Retail to komplet narzędzi informatycznych typu „all-in-one”, które umożliwiają sukcesywne koordynowanie sprzedaży od centrali, przez sklepy, po zaplecze. System współpracuje z terminalami POS, zapewnia wgląd do aktualizowanych w czasie rzeczywistym danych oraz oferuje m.in. obsługę wielokanałowych form zakupu, sprzyjając poprawie jakości obsługi.



Zarządzanie w siedzibie głównej



Zarządzanie w back-office



Zarządzanie w sklepie

Jako przedstawiciel branży retail możesz wybierać spośród szeregu produktów współpracujących z oprogramowaniem, które to najlepiej dopasują się do specyfiki Twojej branży. LS Retail, z pomocą certyfikowanych partnerów, takich jak IT.integro, wdrażany jest w kilkudziesięciu krajach na całym świecie!

“Rozwiązanie jest w pełni zintegrowane z systemem dla sprzedaży detalicznej - LS Retail”.

Microsoft Dynamics 365 Business Central to system ERP od Microsoft, stworzony z myślą o zarządzaniu organizacją. Jest dedykowany firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, którym zależy na dostępie do nowoczesnych technologii, inteligentnej analityki biznesowej oraz dodatkowych rozwiązań odpowiadających na potrzeby konkretnych branż. Oprogramowanie dostępne jest zarówno z poziomu serwerów lokalnych, jak i platformy chmurowej, gwarantując płynne zarządzanie szeregiem obszarów funkcjonalnych - od finansów, poprzez sprzedaż, zakupy, magazyn, serwis czy projekty.



Bogata funkcjonalność



Możliwość rozbudowy o rozwiązania biznesowe i branżowe



Integracja wszystkich obszarów działalności przedsiębiorstwa



Dostępny zarówno w chmurze, jak i na serwerach lokalnych



Intuicyjne i elastyczne narzędzie biznesowe

System pozostaje zintegrowany z rozwiązaniem LS Retail, które umożliwia użytkownikom dostęp do różnych funkcjonalności oferowanych w ramach Microsoft Dynamics 365 Business Central. Daje to sklepom i sieciom handlu detalicznego kompletną kontrolę nad wszystkimi procesami firmy, które realizowane są w oparciu o jedną,

wspólną bazę danych. Szybsza i skuteczniejsza organizacja wynikająca ze współpracy tych dwóch narzędzi pozwala na podniesienie wydajności procesów biznesowych oraz jakości obsługi klientów - zarówno w sklepach stacjonarnych, jak i na platformach e-commerce.



IT.integro jest strategicznym partnerem [Microsoft Dynamics 365 Business Central](#) w Polsce, współpracując w zakresie efektywnej edukacji rynku na temat zintegrowanych systemów informatycznych oraz wdrażając najpopularniejszy system ERP z rodziny produktów Microsoft.

Dzięki wiedzy i doświadczeniu firma zdobyła liczne wyróżnienia, m.in. **Microsoft Partner Gold Enterprise Resource Planning, Microsoft Dynamics Regional Partner for Central and Eastern Europe, Microsoft Dynamics Partner of the Year oraz członkostwo w elitarnej grupie President's Club for Microsoft Dynamics.**

IT.integro od prawie 30 lat wspiera pracę tysięcy użytkowników systemu [Microsoft Dynamics 365 Business Central](#) na całym świecie. Realizuje projekty zarówno dla firm polskich, jak i międzynarodowych. Dostarcza także własne rozwiązania, które rozszerzają standardowy zakres funkcjonalności systemu.

Mając na względzie potrzeby naszych klientów działających w branży retail, od lat dostarczamy im nowoczesne oprogramowanie do zarządzania siecią sklepów oraz sprzedażą – jako Partner LS Retail. W 2021 roku uzyskaliśmy tytuł **LS Central Diamond Partner 2021**. Uhonorowanie tytułem Diamentowego Partnera świadczy o wyróżnieniu ze względu na szczególne osiągnięcia w ramach sieci partnerskiej, w zakresie sprzedaży, obsługi oraz wsparcia klientów, korzystających z rozwiązań LS Retail.



Dla kogo wdrażaliśmy oprogramowanie LS Retail?

WESTWING



CROSS JEANS

COCCODRILLO

**Microsoft
Partner**



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Data Analytics
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions



PRZEDSIĘBIORSTWO
FAIR PLAY
2020

Finalist for Microsoft Dynamics
**Regional Partner
of the Year**
Central and Eastern Europe



“

Zdecydowaliśmy się na wdrożenie systemu ERP firmy Microsoft zintegrowanego z LS Retail, ponieważ dotychczasowe oprogramowanie ograniczało rozwój firmy – działało wyłącznie lokalnie i nie było skalowalne. Poszukiwaliśmy rozwiązania globalnego – wspólnego dla wszystkich naszych zagranicznych oddziałów, które zapewniłoby dostęp do spójnej bazy danych oraz wiarygodną analitykę.

”

Przemysław Madejski, Dyrektor ds. operacyjnych w Cross Poland Sp. z o. o.

Siedziba

IT.integro Sp. z o.o.
ul. Ząbkowicka 12
60-166 Poznań
tel.: +48 61 861 43 51
office@IT.integro.pl

Oddziały

Poznań-Centrum

ul. Niedziałkowskiego 10
61-578 Poznań

Warszawa

ul. Sokołowska 9, lokal U4
01-142 Warszawa

Wrocław

ul. Wyścigowa 56c, lokal 16
53-012 Wrocław

Kraków-Wieliczka

ul. Janińska 15e
32-020 Wieliczka

www.IT.integro.pl

www.dynamics365BC.pl

www.systemRETAIL.pl