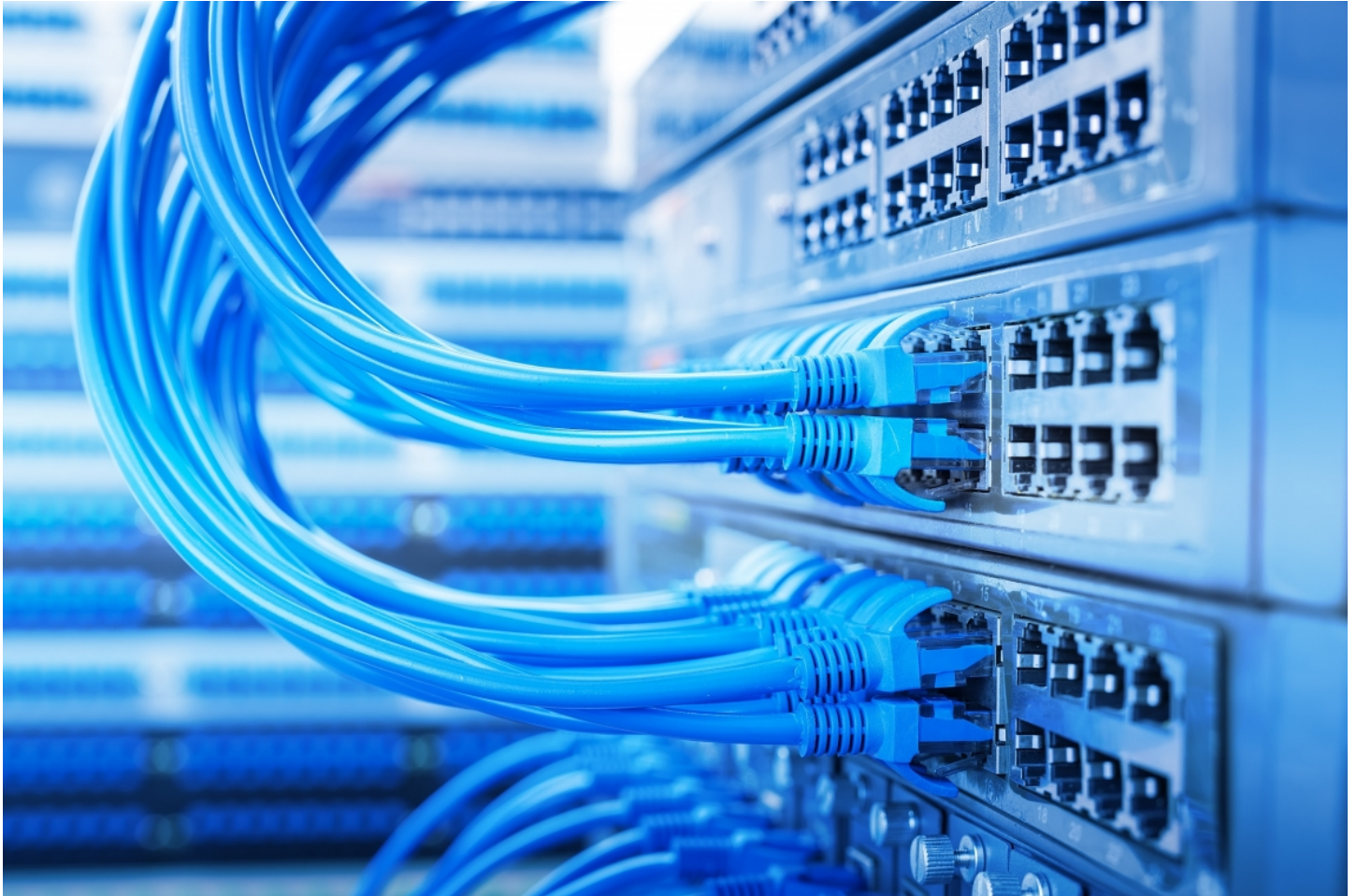


Drie tips voor een efficiënter IT-ecosysteem

20-06-2017 11:10



Door Frank Milzink
Accountmanager end users IT business bij Schneider Electric

Consumententechnologie verandert in een hoog tempo en dat betekent dat de retailtechnologie in hetzelfde tempo mee moet veranderen. Tegenwoordig verwachten consumenten niet alleen direct een antwoord, maar een afgestemde en naadloze ervaring, waarbij de dialoog en beleving centraal staan. Retailers die willen blijven concurreren worden geconfronteerd met diverse uitdagingen. Interactie met klanten op het juiste moment, op de juiste plaats en via de juiste kanalen is essentieel om deze interacties om te zetten in daadwerkelijke transacties.

Volgens een recent rapport van [Shopping Tomorrow](#) zorgt omnichannel voor een omslag in wat klanten verwachten van retail. Er wordt daarom opnieuw gedefinieerd hoe een volledig geïntegreerde winkel eruit ziet. Een optimale klantervaring én het optimaliseren van de winstgevendheid van een retailoperatie vraagt retailers na te denken over het gebruik van nieuwe technologieën en systemen. Het totale systeemlandschap bestaat uit meerdere applicaties en bij gebruik van moderne technologieën blijft integratie een onderwerp dat veel aandacht vraagt. Een belangrijk aspect is dat retailers hun IT-ecosystemen efficiënter maken, maar tegelijkertijd simpel houden om zo te voldoen aan de groeiende verwachtingen bij de klant. Drie tips die retailers hierbij kunnen helpen:

1. Implementeer IT consistent via een gestandaardiseerd design

Fysieke én digitale retailers beheren datacenters vaak op meerdere locaties. Om consistent te blijven en IT eenvoudiger te maken, is het belangrijk dat er wordt gewerkt met gestandaardiseerde IT-designs. Geprefabriceerde, modulaire designs in datacenter-ecosystemen maken voorspelbare prestaties, een snelle uitrol, flexibiliteit en schaalbaarheid mogelijk. Via een 'build-as-you-grow'-aanpak kunnen exploitanten gedurende de levenscyclus van het datacenter naar wens modulaire IT-elementen toevoegen of weghalen, terwijl de geprefabriceerde infrastructuur technische retailteams in staat stelt om eenvoudig op of af te schalen, afhankelijk van wat het bedrijf nodig heeft.

2. Maak complexe uitrol van IT-systemen eenvoudiger door samen te werken met IT-experts

Nu winkelen mogelijk is met één klik op je smartphone, kunnen retailers sneller zaken doen als ze de complexiteit bij de uitrol verminderen en ze hiervoor de juiste partners kiezen. Dit brengt ook minder risico's met zich mee als het gaat om de tevredenheid van klanten in de winkel. Infrastructuur is de ruggengraat van een retailer. Uptime is essentieel, of het nu gaat om bedrijfs- en winkelnetwerken of om point-of-sale-systemen en distributiecentra.

3. Monitor en automatiseer IT, zodat de techniek geen nadelige effecten heeft op de klantbeleving

IT-onderhoud moet meestal door retailers op verschillende locaties uitgevoerd worden, terwijl er niet meteen IT-personeel op locatie beschikbaar is. Door beheersystemen te implementeren en routinetaken te automatiseren via oplossingen voor datacenter-infrastructuurmanagement (DCIM), kunnen technische teams de activiteiten in het datacenter goed in de gaten houden. Op deze manier kan het team:

- Continu zorgen voor betrouwbare systemen en een negatieve impact op de klantbeleving voorkomen wanneer de infrastructuur upgrades nodig heeft of wanneer er nieuwe systemen worden geïnstalleerd;
- Medewerkers op de winkelvloer houden, in plaats van klanten achter te laten omdat ze operationele problemen moeten oplossen;
- Met samengestelde dashboards en monitoringoplossingen kunnen IT-teams op afstand al hun fysieke datacenterlocaties bekijken en aansturen via één paneel. Bovendien kan het team meldingen verzamelen vanuit alle omgevingen op het netwerk. Door systemen te monitoren op rack- of ruimteniveau kunnen teams kritieke apparatuur altijd in de gaten houden.

Er is een uitgebreid pakket van IT- en datacenteroplossingen nodig om de retailactiviteiten te ondersteunen. Denk hierbij aan voorraadbeheer, transactieverwerking, marketinganalytics en personeels- en supply-chainmanagement. Door samen te werken met een ervaren partner voor het opbouwen, implementeren en integreren van datacenters kan een retailer profiteren van ondersteuning bij het beheren en beschermen van zijn IT. Zo kan er beter gebruik worden gemaakt van big data en kan uiteindelijk ook de omzet geoptimaliseerd worden.

Er staat meer druk op retailers door de groeiende verwachtingen van klanten. Klanten willen realtime toegang tot producten, informatie over hun bestelling en continue toegang tot winkeldiensten, vanaf elke plek. Alle activiteiten hebben als basis een efficiënte, consistente en gestroomlijnde IT-infrastructuur nodig. Het beheren van een IT-omgeving kan echter een flinke opgave zijn voor retailers. Of het nu gaat om het onderhouden van een groot datacenter voor een grote retailer of om een klein IT-kastje voor een midden- en kleinbedrijf, retailers worden steeds afhankelijker van netwerken voor het beheren van hun voorraden, klantgegevens, transactieverwerking enzovoort. Voor zowel digitale als fysieke retailers is het noodzaak om hun IT-ecosystemen te optimaliseren, zodat de teams binnen het bedrijf zich weer kunnen focussen op het

belangrijkste aspect van hun werk: het helpen van de klant.

Frank Milzink