

Cloud native: een zegen voor de omnichannelretailer

15-08-2018 10:33



Door Pieter Van den Broecke

Managing director Benelux en Duitsland bij Manhattan Associates

De retailsector is onlosmakelijk verbonden met verandering en onzekerheden. Of het nu gaat om fluctuaties in de vraag door seizoensgebonden verkoop, veranderde klantwensen of andere uitdagingen die aan omnichannelretail zijn verbonden, de retailsector is voortdurend in beweging. De gemiddelde retailer weet dan ook als geen ander dat hij moet anticiperen op nieuwe ontwikkelingen en tegelijkertijd moet trachten om de operationele kosten zo laag mogelijk te houden. Dit is voor veel retailers een hele kluit. De systemen waar zij mee werken zijn vaak simpelweg niet flexibel genoeg. Met de opkomst van cloud native-systemen hebben retailers nu de kans om een einde te maken aan overbodige kosten en technische beperkingen die het bieden van een uitstekende klantervaring in de weg staan.

Wat is cloud native?

Cloud native-systemen zijn speciaal voor het web ontwikkeld en zijn zo ontworpen dat zij een groot aantal specifieke voordelen bieden, zoals schaalbaarheid, overal online beschikbaar, eenvoudige integratie en één totaaloverzicht over alle kanalen. Zo biedt schaalbaarheid bijvoorbeeld grote voordelen als het gaat om het seizoensgebonden karakter van retailing. Waarom zou je als retailer het hele jaar meer servercapaciteit in stand houden dan strikt noodzakelijk, alleen maar om tijdens de feestdagen of andere piekmomenten in het jaar promotionele acties te kunnen draaien?

Daarnaast integreert cloud native de verschillende processen binnen verkoopondersteunende en logistieke

processen van de retailer waardoor hij bijvoorbeeld een totaaloverzicht krijgt van alle actuele gegevens bij point of sale, clienteling en fulfilment. Dit zorgt ervoor dat verschillende teams binnen de organisatie data en gepersonaliseerde communicatie kunnen inzetten om unieke klantervaringen te creëren in alle kanalen.

Niet alle clouds zijn gelijk

Hoewel veel retailers het idee hebben dat ze al optimaal gebruikmaken van de voordelen van de cloud, is er een groot verschil tussen cloudgebaseerde en cloud native-oplossingen. Cloudgebaseerde oplossingen zijn aanvankelijk ontwikkeld voor implementatie binnen traditionele datacenters om vervolgens via de cloud ook beschikbaar te worden gesteld. Zij bieden wel enkele voordelen van de cloud, zoals overal en altijd toegang tot de software. Toch is dit zeker niet hetzelfde als een cloud native oplossing die specifiek is ontwikkeld om alle mogelijkheden van de cloud te benutten.

In de huidige omnichannelwereld worstelen retailers met het bijbenen van snel veranderend consumentengedrag, nieuwe supplychainnetwerken, verschillende fulfilmentopties en veranderende bedrijfsprocessen. Om aan de verwachtingen van de consument te kunnen voldoen, moeten retailers experimenteren en in staat zijn om nieuwe technologieën snel te implementeren. Ook upgrades moeten op een gestroomlijnde manier worden uitgevoerd. Bij cloud native-technologie wordt het systeem voortdurend bijgewerkt met nieuwe functionaliteiten en software updates. Ook biedt het meer integratiemogelijkheden. Dit maakt cloud native-technologie op dit moment het meest geschikt om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van moderne omnichannelretail.

De juiste keuzes maken

Retailers die verandering omarmen, maken zo snel mogelijk de stap naar de cloud. Essentieel hierbij is om de juiste cloud native-oplossingen te selecteren. De volgende drie vragen helpen binnen het selectieproces het kaf van het koren te scheiden:

Is de applicatie altijd up-to-date?

Continuous software delivery maakt het mogelijk om applicaties voortdurend bij te werken met de nieuwste technologie zonder dat hiervoor additionele upgrades nodig zijn. Als de technologieleverancier aangeeft dat een bepaalde feature bijvoorbeeld pas wordt meegenomen in de volgende upgraderonde, dan is de kans groot dat de oplossing niet cloud native, maar cloudgebaseerd is.

Zorgen updates en upgrades voor downtime?

Als updates jaarlijks of halfjaarlijks worden doorgevoerd en dit leidt tot downtime, dan is de oplossing niet cloud native. Bij cloud native oplossingen kunnen zelfs de meest bedrijfskritische updates snel worden uitgevoerd, zonder dat klanten te maken krijgen met downtime of verstoringen.

Hoe eenvoudig is het om aanpassingen door te voeren?

Cloud native software schaalbaar automatisch afhankelijk van de vraag en zonder menselijk ingrijpen. De configuratie van de software hoeft niet handmatig te worden aangepast om de beste prestaties te realiseren en de benodigde capaciteit komt automatisch beschikbaar wanneer dit vereist is.

Risico's minimaliseren en kansen benutten

Er zijn verschillende redenen waarom cloud native en omnichannelretail de perfecte match zijn. Flexibiliteit geldt hierbij als het grootste voordeel. Nog te vaak zijn retailers slachtoffer van hun eigen succes. Wat start als een geslaagde verkoopactie kan bijvoorbeeld uitmonden in een klantenservicenachtmerrie. Als de supplychainsystemen niet zijn toegerust om te voorzien in de toegenomen vraag, dan loopt het fulfilmentproces vast. Voor retailers is niets zo pijnlijk als het niet moeten verkopen aan de klant. Met een cloud native-oplossing wordt dit risico volledig weggenomen. Het is daarom hoog tijd dat retailers, in

navolging van diverse andere sectoren, nu vol overtuiging voor de cloud kiezen.

Pieter Van den Broecke