

Advertorial: Waarom Edge Computing essentieel is voor retailers die willen groeien

25-11-2019 09:00



Online shoppen is inmiddels volwassen, en dat heeft overduidelijk z'n sporen nagelaten in het fysieke winkellandschap. Grote namen zijn verdwenen, pioniers zijn opgestaan en groot geworden. Er gelden nieuwe regels, waarbij consumenten andere verwachtingen hebben. Daardoor moeten de processen van winkels anders ingericht zijn en moet er kostenefficiënter worden gewerkt om succesvol te zijn.

De veranderingen worden gedreven door digitale technologie. [Edge computing](#) speelt een belangrijke rol door data op locatie – bij de edge – te verwerken. Het biedt sterke, bedrijfszekere IT waar die nodig is en heeft daarmee de potentie om fysieke winkels te helpen vernieuwen en te doen groeien.

Veranderende consumentenbehoeftes

Consumenten verwachten tegenwoordig net zo snel in de winkel geholpen te worden als online het geval is. Ze hebben geen zin om in de rij te staan of te wachten bij een langzaam werkend apparaat: hun vraag moet direct beantwoord worden. Ze verwachten hetzelfde gemak als bij de online-ervaring.

In de ideale situatie ontstaat de hulpvraag niet en wordt de consument een persoonlijke klantervaring in de winkel geboden. Bijvoorbeeld door op de klant afgestemde kortingen direct naar zijn of haar telefoon te sturen,

aanbiedingen op digitale schermen te personaliseren als de klant in de buurt komt, of met een app de klant de mogelijkheid te bieden gemakkelijk meer informatie over een product op te zoeken. Dat klinkt misschien futuristisch, maar de eerste systemen zijn al in gebruik.

Backend ingericht voor de ultieme klantbeleving

Deze veranderde consumentenverwachtingen vragen om het anders organiseren van de processen in de winkel. De backend dient zo ingericht te zijn dat een winkelier in een oogopslag de voorraad kan controleren en naadloos de kassarijen kan beïnvloeden. Ook hier geldt: klanten hebben geen zin om te wachten en verwachten dat de systemen het altijd doen.

Met de digitalisering van de winkelomgeving maakt IT-apparatuur zijn intrede op de winkelvloer. Traditionele tech hardware is, op zijn zachtst gezegd, industrieel van aard. Maar in de winkel moet deze stil, klein, lichtgewicht en makkelijk weg te werken zijn. Dat is ook een reden waarom edge computing nu pas echt van de grond komt: eerder was de technologie simpelweg nog niet goed genoeg.

Innovatie door kosten gedreven

Daarnaast noopt de concurrentie met online shoppen ook om fysieke winkels kostenefficiënter te maken. Hoewel dat haast lijkt te botsen met de investeringen die nodig zijn om winkels voor de klant interessant te houden, is edge computing ook daar de ideale oplossing. De nieuwste systemen zijn door standaardisatie eenvoudig in te zetten, op afstand te monitoren en te beheren en vaak zelfs te onderhouden. Hierdoor is het niet nodig om IT-kennis op locatie in elke winkel te hebben. Dit kan gemakkelijk gecentraliseerd worden of als dienst bij een IT-partner ondergebracht. Gestandaardiseerde onderdelen zorgen er bovendien voor dat, wanneer onderhoud op locatie tóch nodig is, de downtime minimaal is. De kosten voor [edge computing](#) blijven hierdoor laag.

Nieuwe omzetstromen

De grote kans van [edge computing](#) zit in het samenbrengen van off- en online. Alle hierboven genoemde operationele noodzakelijkheden en verbetering van de klantervaring hebben bovenal nut omdat ze nieuwe omzet mogelijk maken. De combinatie en synchronisatie van in-store, online en mobiele ervaringen kan de loyaliteit van bestaande klanten verhogen en nieuwe klanten aantrekken. Winkelen wordt een belevenis met het aanbieden van nieuwe diensten; van Augmented Reality-pashokjes tot het narrowcasten van persoonlijke aanbiedingen. En zo is de toekomst van fysieke winkels in handen van digitale technologie.

Ook klanten een optimale winkelervaring geven en tegelijkertijd de operationele efficiëntie verbeteren? Lees hier meer over [edge computing en edge computing oplossingen](#).