

TM-INTELLIGENT-SORTIMENT SALGSGUIDE



STYRER NÆSTE GENERATION AF DETAILSYSTEMER



EPSON[®]
EXCEED YOUR VISION

Indhold

Introduktion og markedsbaggrund	02
Hvem er vores målgruppe?	03-04
Fordele	05-06
Eventuelle anvendelsesmuligheder	07-08
Funktioner og teknologi	09-10
Produktsortiment og forhandlerfordele	11-12
Eksempelscenarier	13-18
Spørgsmål og svar	19

Ændring af den måde dine kunder gør forretning

Ændringer i forbrugernes indkøbsvaner i forretningen og online har ændret den måde, hvorpå detailhandlere interagerer og kommunikerer med forbrugerne.

Med henblik på at håndtere denne ændring søger detailhandlerne efter måder til at bevare deres kunder i forretningen ved at tilbyde en bedre oplevelse og et højere serviceniveau.

Implementering af den seneste teknologi kan gøre det muligt for detailhandlere at tiltrække og bevare kunder, mens der opbygges mere fleksible systemer for fremtiden.

Med TM-Intelligent-serien har Epson gjort dette muligt.

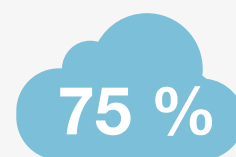
Denne vejledning indeholder:

- Markedssegmentering: traditionel kontra næste generations POS
- Produktsortiment og salgsstrategi
- Forretningsscenarier
- Spørgsmål og svar til at hjælpe dig med hurtigt at besvare almindelige spørgsmål fra kunderne

Denne vejledning er en hjælp til at forstå TM-Intelligent-sortimentet bedre, se den potentielle værdi for kunder og kundeemner og finde muligheder for dem og se muligheder på markedet.



Ved du det...?



75 % af detailhandlerne planlægger at indarbejde Cloud-baserede POS-systemer inden for de næste 5 år

(Coleman Parkes, 2013)



21 millioner kunder går hvert år andre steder hen for at undgå køer

(YouGov report 2012)



20 % af os indrømmer, at vi forlader en kø efter 3 minutters ventetid eller mindre

(Coleman Parkes, 2013)

36 % af de detailhandlende mister op til 1 time pr. uge på grund af POS-nedetid



52 timer pr. år = fem arbejdsdages indtjeningsmulighed er gået tabt

(Coleman Parkes, 2013)

HVEM ER VORES MÅLGRUPPE?

En lille specialforretning, et stormagasin og en hotelkæde har alle et fælles mål: at forbedre og forenkle transaktionsprocessen.

Fra hvert af segmenterne har vi angivet deres krav.

Med hensyn til implementering af teknologi kan detail- og servicemarkedet opdeles i følgende segmenter.

Traditionelle POS-brugere

I dag har disse kunder veldefinerede behov som f.eks. transaktionstid og kasseområde. De planlægger ikke en integration med mobilenheder.

Traditionelle POS-brugere, der leder efter en differentierende faktor

Disse kunder har samme behov som traditionelle POS-brugere men har kraftigere konkurrence fra nye onlinekanaler. De er ikke villige til at erstatte deres aktuelle platform men vil i stedet tilføje nye funktioner.

Krav

- Lille POS-plads
- Hurtig og nem at installere
- Reducer personaleuddannelse
- Bedre transaktionsstyring ved spidsbelastning
- Nem integration af nye services
- Gør kundeoplevelsen bedre
- Tilpasset annoncering og kampagner
- Strømbesparende

Krav

- Integration og realtidsoplysninger på tværs af alle butikker
- Lille POS-plads
- Nem integration af nye services
- Reducering af køer og ventetider
- Stilfuld POS-enhed
- Integreret løsning
- Bedre transaktionsstyring ved spidsbelastninger
- Gør kundeoplevelsen bedre
- Forretningsassistent
- Guidet salg
- Tablet-POS

Dagligvareforretning

Specialforretning

Stormagasin



Krav

- Servicens hastighed
- Fjernelse af køer
- Hurtig reaktion på ændringer i udvalg
- Gør kundeoplevelsen bedre
- Kunder kan bruge deres egne mobilenheder

Brugere, der allerede har startet migreringen til mobilenheder

Disse kunder er allerede startet på implementering af mobilapplikationer for at forbedre deres kundeoplevelse. Afhængig af deres situation vil de udskifte infrastrukturen eller lade den sameksistere med POS-infrastrukturen.

Brugere, som kun anvender POS-web

Disse kunder er i den sidste fase af teknologimigrering og implementerer rene webapplikationer (eller vil gøre det om kort tid). På grund af Cloud-implementeringen er de ikke forpligtet til at bruge nogen special hardware, og en platform, der giver fuld adgang til Cloud-services, er nøglen.

Krav

- Infrastrukturens modstandsdygtighed
- Lille POS-plads
- Reducer kødannelse og ventetider
- Assisteret salg

MARKEDSKRAV

Slutbruger

- Giv kunderne en bedre oplevelse
- Reducer omkostninger

ISV

- Differentier deres løsning
- Reducer udviklingstid og omkostninger
- Platform, der er pålidelig og nem at integrere

VAR/forhandler

- Betroet partner
- Tilføj værdi ved at levere yderligere services
- Differentier deres løsning

Udnyttelse af mobilitet

- Personale kan bevæge sig rundt i butikken med mobilenheder og dermed forbedre deres kunders indkøbsoplevelse
- Gør it-systemer bedre og mere effektive, da du kan styre eksisterende TM-kasseapparater og mobilprintere samt POS-enheder
- Chefer kan fjernstyre kassen via mobilenheder eller gennemgå transaktionsdata i realtid
- Kunder kan bruge deres egne personlige smartenheder



Udviklet til detailhandel

- Minimer ejeromkostninger
- Modstandsdygtighed (lokal betjening og sikkerhedskopiering af data uafhængigt af netværket)
- Maksimer diskplads med dets integrerede design
- Nem vedligeholdelse
- Nem integration

Fleksibilitet

- Ordrebeholdning
- Få kundeindsigt ved at spore og overvåge tilbud og effektivitet
- Forsyn kunder med skræddersyede oplysninger for at assistere salget
- Brug software- eller serviceleverandør efter eget valg uden nogen begrænsninger fra platformen
- Tilføj nemt yderligere services
- Understøt ældre POS-applikationer til Windows uden kompromis



Genvej til fremtiden

- TM-Intelligent-enheder er designet til at sameksistere i forskellige miljøer og til at fungere med både oprindelige applikationer og webbaserede applikationer

EPSONS DIFFERENTIERENDE FAKTORER

Slutbruger

- Mobilitet
- Fleksibilitet og skalerbarhed
- Designet til detailhandel

ISV

- Nem at udvikle og integrere
- ISV-fællesskab

VAR/forhandler

- Nemt at integrere yderligere services
- Hjælp kunderne med at tage udfordringerne i nutidens forretningsmiljø op

Epson

Europas førende producent af POS-printere. Førende på markedet med et ry for at skabe pålidelige POS-kvalitetsprintere.



*Source: Interconnection Consulting 2013

MULIGE ANVENDELSER

Fordelen ved Epson TM-Intelligent er enkel: at gøre det muligt for detailhandlere at forbedre deres kunders oplevelse og differentiere deres løsning.

Traditionel POS-arkitektur er udelukkende transaktionsfokuseret og er ikke designet til at være fleksibel, hvilket medfører større omkostninger og tab af konkurrenceevne. Men med en ny serviceorienteret arkitektur, der leveres af TM-Intelligent-sortimentet, kan detailhandlerne nyde fordelene ved Cloud-computerbehandling og mobil- eller BYOD-teknologi, så de virkelig kan tage sig af deres kunder.

Her er der nogle udfordringer, som de detailhandlere ofte støder på. Oplev hvordan TM-Intelligent-sortimentet kan gøre en forskel

Lagerstyring

En kunde er ude for at købe nyt tøj. Vedkommende synes især om en bestemt skjorte men kan ikke finde den rigtige størrelse. Han/hun vil gerne vide, om den er på lager i en anden afdeling.



Med TM-Intelligent kan personalet blive sammen med kunderne og bruge en tablet-pc til at oprette forbindelse til en webbaseret applikation, der integrerer alle butikker i kæden og viser lager- og tilgængelighedsdata online. Butikken har ikke brug for yderligere hardware og er ikke begrænset til en bestemt platform.

Assisteret salg

En kunde er ude for at købe et tv. Kunden beder om oplysninger om produktet, og dette medfører, at sælgeren skal gå hen til en computer, der findes i den næste gang for at indhente oplysninger.

Enten skal sælgeren være væk fra kunden, eller også skal han tage kunden væk fra det produkt, som vedkommende har til hensigt at købe.



TM-Intelligent-sortimentet kan kommunikere direkte med mobilenheder, da al den nødvendige software allerede er der takket være ePOS-teknologi. Salgspersonalet kan blive sammen med kunden og bruge en tablet-pc med et veludviklet grafisk interface, der gør det muligt at give kunden tekniske specifikationer og oplysninger om priser og tilgængelige muligheder. Dette forenkler processen for mPOS (mobile Point Of Sale).

Bestilling

En kunde er på ferie med sin familie og sidder ved hotellets pool. De ønsker at bestille forfriskninger i baren ved poolen, men de vil ikke efterlade deres børn uden opsyn.



Gæsten kan anvende en webbaseret applikation, der leveres af hotellet/ baren, hvor som helst på hotellet via vedkommendes egen smartphone - den skal ikke engang installeres. Gæsterne bruger deres egne mobilenheder til at se menuen og bestille forfriskninger. Bestillingen udskrives automatisk i køkkenet, og transaktionen udføres hurtigt. Det gør hele processen hurtigere.

Søgning efter placeringer

En kunde befinder sig i en stor kæde og søger efter en bestemt vare. Butikken er meget stor og har mange forskellige typer produkter, og kunden har svært ved at finde den bestemte vare.



Salgspersonalet bruger en tablet til at forenkle processen, så de nemt kan finde varen og udskrive en oversigt til kunden.

Disse punkter gør fordelene ved Epsons TM-Intelligent stærke:



En ny platform, der giver detailhandlere mulighed for at få mest muligt ud af alt, som Cloud-computerbehandling kan tilbyde

EPSON



Udnyttelse af mobil teknologi og andres innovationer uafhængig af varemærke eller operativsystem



Udviklet specielt til detailhandelsmiljøet



Understøttet af markedsførende, europæiske producenter af POS-printere med et ry for at skabe kvalitet og pålidelighed

Ny teknologi skaber nye muligheder

Hvad nu hvis...

- Du kunne fjerne køer og ventetider
- Du kunne ankomme på en restaurant, sætte dig ved et bord, og så var der nogen, der bragte dig dit måltid
- Din forretning kunne håndtere flere kunder, bedre håndtere spidsbelastninger og samtidig reducere faste omkostninger til personale



Antag, at du...

- Kunne flytte personalet væk fra skranken og omplacere dem til at vejlede kunderne gennem forretningen
- Kunne hjælpe kunderne med at købe det, de har brug for



Forestil dig at...

- Dine kunder kunne bruge deres egne enheder til at gennemse og gennemføre transaktioner
- Du kunne udnytte alle effektivitetsfordelene ved et webbaseret POS-system med samme pålidelighed som i et lokalt branchesystem uden at være afhængig af en kontinuerlig internetforbindelse
- Du kunne gøre dette uden en pc og den strøm, support og vedligeholdelseskrav, der er til denne
- Du kunne frigøre diskplads, der i øjeblikket er optaget af u håndterligt POS-udstyr



TM-Intelligent Range er udviklet, så det kan ændres, tilpasses og skaleres, hvilket gør det til den perfekte platform til at omdanne denne fremtidsvision for detailhandlen til nutidens realitet.

Udviklet til detailhandel

- Integreret design, som omfatter kvitteringsprinter, processor og lagring i et enkelt kabinet
- Fjern nedetid med en indbygget lokal sikkerhedskopi af data
- Lavt strømforbrug med lavere samlede ejeromkostninger



Udnyttelse af mobilitet

- Detailhandlere kan tilbyde en forbrugerskærm, der viser kundekvitteringer og CRM-data, f.eks. kampagner og oplysninger om loyalitetskort
- Mobilenheder, der er lette at integrere takket være deres softwaredesign - uden krav om hverken pc eller drivere



Fleksibilitet

- Styring af eksterne enheder, f.eks. strekkodescannere og kundedisplays (ePOS-enhed)
- Styring af eksisterende TM-printere over netværket
- Implementer loyalitetsprogrammer og elektroniske kvitteringer med minimal udviklingsindsats



Genvej til fremtiden

- TM-Intelligent-enheder er udviklet til at fungere sammen med eksisterende POS-applikationer



For at kunne udnytte dette nye miljø skal vi forstå ændringerne i POS-tendenser med flytning fra en uflexibel, traditionel arkitektur til en fleksibel arkitektur, der er fokuseret på betjening af kunden.

Traditionel POS i forhold til serviceorienteret POS

Traditionel	Serviceorienteret
<p>Funktionalitetsorienteret</p>	<p>Procesorienteret</p>
<p>Udviklet til at holde</p>	<p>Udviklet til at kunne tilpasses</p>
<p>Hardware- og softwarelinket</p>	<p>Hardware- og softwareafhængig</p>
<p>Enhedsorienteret</p>	<p>Kommunikationsorienteret</p>

PRODUKTSORTIMENT OG FORHANDLERFORDELE

HVILKE PRODUKTER SKAL DER SÆLGES

Hvis en forhandler ønsker at bruge eksisterende software

Sælg TM-DT-serien

- Den fjerner behovet for en pc, da softwaren kan køre på printerens
- Den er fremtidssikret, fleksibel, har et lille pladsbehov og er energieffektiv
- Den tillader nem integration af nye services

MÅLKUNDE: Strøgbutik



Hvis en forhandler ønsker at bruge eksisterende software og tilføje yderligere services

Sælg TM-DT-serien

- Den fjerner behovet for en pc
- Lokale applikationer kan sameksistere med Cloud-tjenester

MÅLKUNDE:
Specialforretning og små til mellemstore forhandlere



Mobile printere



Printere

Ideal til krævende detailmiljøer

**TM-P20,
TM-P80,
TM-P60II
og peeler**

Funktioner

- Kvitteringsprinter, til når du er på farten
- Ideal til fjernelse af køer på travle tidspunkter
- Robust og modstandsdygtig over for små stød

Intelligent-printere



Printere

En fremtidssikret investering til en lav pris

**TM-T88V-iHub
TM-T70-iHub
FP-90III**

Funktioner

- Udskriv fra enhver tablet eller smartphone
- Kan styre eksterne enheder som kasseapparater, strekkodescannere og tastaturer samt andre printere fra Epson
- Giver kunder mulighed for at bruge deres egne mobile enheder

Intelligente terminaler



Printere

En fuldt integreret platform

**TM-T88V-DT,
TM-T70II-DT,
TM-H6000IV-DT**

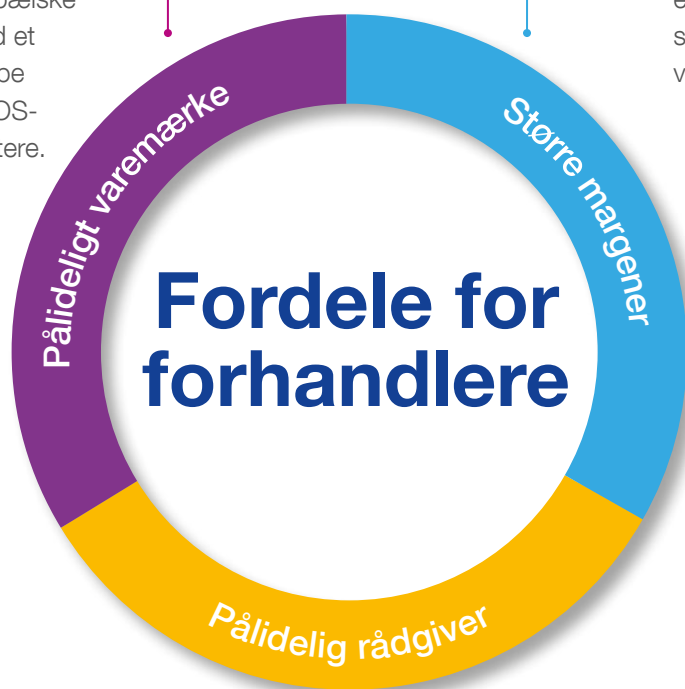
Funktioner

- Mobil POS-terminal
- Kan køre fra de fleste forhandlerapplikationer, fra pc til webbaseret
- Kan styre enhver ekstern enhed takket være dens mulighed for at installere drivere på terminalen

Hvorfor sælge Epsons TM-Intelligent-enheder?

Du kan arbejde sammen med Epson. Vi er førende på det europæiske marked med et ry for at skabe pålidelige POS-kvalitetsprintere.

Du kan øge margenerne ved at tilbyde dine egne services eller software, som du vil sælge.



Du bliver en pålidelig rådgiver ved at præsentere et mere omkostningseffektivt alternativ til at hjælpe dine kunder med at tage udfordringerne i nutidens forretningsmiljø op.

Hvis du vil vide mere, skal du gennemføre onlineuddannelsesmodul på www.training.epson.eu-platformen.

HVILKE PRODUKTER SKAL DER SÆLGES

Hvis en detailhandler bruger en mobil POS-løsning

Sælg TM-DT- eller TM-iHub-serien

- Den fjerner behovet for en pc og kan styre eksternt udstyr
- TM-DT tilbyder offline redundans, så du får fuld funktionalitet, så selv hvis netværket er nede, stopper salget ikke
- Den tillader brugen af tablets og smartphones som mobile POS-terminaler og gør det muligt for kunder at bruge deres personlige smartenheder

MÅLKUNDE:

Specialforretning, hotel- og restaurationsbranchen, døgnkiosk

Hvis en forhandler ønsker at drage fordel af webbaserede applikationer på et stramt budget

Sælg TM-iHub-serien

- Tillader fleksibel interaktion med kunder ved brug af webbaserede applikationer
- Giver kunder mulighed for at bruge deres egne mobilenheder
- Det er en fremtidssikret investering til en lav pris

MÅLKUNDE: Lille specialforretning, hotel- og restaurationsbranchen

SCENARIER

Her er nogle få scenarier, der kan hjælpe dig med at forstå, hvordan TM-Intelligent-sortimentet kan passe ind i forskellige detailmiljøer

Dagligvarer:

Dagligvareforretning, døgnkiosk og benzinstationer



Bedste løsning:

Pc-baseret POS-løsning med TM-H6000IV-DT, TM-T88V-DT eller TM-T70II-DT





Chefens enhed (butik- eller POS-chef)

Butikschef

- Samlet omsætning
- Antal transaktioner
- Top 10-salg

Chefens godkendelse

- Ugyldige varer

Forbrugerskærm (fast)

Kvitteringsdata

- Samme som POS-skærm

CRM-/kampagneoplysninger (yderligere skærm med dedikeret forbrugerindhold)

- Loyaltetskort
- Kampagner
- Særlige dage
- Annoncering

Dagligvaremarkedet kræver en pladsbesparende, højtydende POS-løsning ved kassen.

TM-DT er et ideelt valg på grund af dens interne CPU og lagringsfunktioner samt dens integrerede All-in-One-design. Den kan styre POS-enheder som f.eks. kasseapparater, strekkodescannere og vægte.

Ud over traditionelle platforme giver ePOS-teknologien yderligere fordele.

Detailhandlere kan oprette forbindelse til en dedikeret kundeskærm (digital visning) til at vise relevante data, f.eks. kvitteringsindhold, kampagner og reklamer.

Butikschefer kan bruge mobilenheder til at få realtidsvisning af omsætning og antal transaktioner. Mobilenheder kan også bruges på en interaktiv måde, f.eks. til godkendelse af ugyldige varer.

Butiksdatabaser kan synkroniseres med printerens og butiksserveren.

Specialiseret butikskæde:

Byggemarked, mode, parfume og stormagasin



Bedste løsning:
Omfattende intelligente POS-terminaler med TM-H6000IV-DT, TM-T88V-DT eller TM-T700II-DT



Mobil salgsenhed

Butikssælgere

- Produktvideo, specifikationer
- Lageroplysninger
- Bestillingsforberedelse (QR)

Forbrugerskærm (fast)

Kvitteringsdata

- Samme som POS-skærm

CRM-/kampagneoplysninger (yderligere skærm med dedikeret forbrugerindhold)

- Loyaltetskort
- Kampagner
- Særlige dage
- Annoncering

Mobil printer

Netværksprinter



Chefens enhed (butik- eller POS-chef)

Butikschef

- Samlet omsætning
- Antal transaktioner
- Top 10-salg

Chefens godkendelse

- Ugyldige varer

Detailhandlere kan forbedre kundeoplevelsen væsentligt ved at hjælpe kunderne med deres indkøb, tilføje ekstra POS'er til spidsbelastninger samt ved at sælge overalt i butikken, ikke kun ved de traditionelle kasser.

TM-DT-serien kan integrere mobilenheder og eksterne POS'er i en enkelt integreret enhed.

Mobilenheder kan fungere som fuldt funktionelle POS-terminaler med samme udseende som traditionelle applikationer. Transaktioner kan foregå overalt i butikken. Uddannelse forenkles, og omkostningerne reduceres.

Butikschefen kan bruge mobilenheder til at få realtidsvisning af omsætning og antal transaktioner. Mobilenheder kan også bruges på en interaktiv måde, f.eks. til godkendelse af ugyldige varer.

Dedikerede forbrugerskærme kan vise relevante data, f.eks. kvitteringsindhold, kampagner og reklamer.

I kombination med vores mobile printere, f.eks. Epson TM-P80, kan transaktioner udføres overalt i butikken og reducerer dermed køer og forbedrer den samlede kundeoplevelse.

SCENARIER

Hotel- og restaurationsbranchen:

Fastfood, restauranter, barer og hoteller



Bedste løsning:
Tablet POS-løsning med TM-iHub-serien



Barprinter



Køkkenprinter



Kasseapparat



Stregkodescanner



Kundedisplay



Mobiltablet

Sælgere

- Tag imod bestillinger
- Tag imod betaling

Mobil printer



BYOD

Forbrugermobil

- Menubestilling ved brug af QR-koder



Forbrugerskærm (fast men interaktiv)

- Bestillingsstyring
- CRM
- Kampagner
- Annoncering



Tablet-POS-løsninger kan nemt leveres sammen med TM-iHub. Uanset om det sker med app- eller webbaserede løsninger vil hotel- og restaurationsbranchen have fordel af at bruge mobilenheder til at forbedre deres kunders oplevelse.

Enheder til bestillinger kan kommunikere direkte med enhver TM-printer (kvitterings-, mobil-, køkken- og barprintere).

Chefer har alle oplysningerne lige ved hånden, da alle data synkroniseres lokalt i TM-iHub.

Eksterne inputenheder (f.eks. strekkodescannere og kundedisplays) styres direkte af TM-iHub via ePOS-teknologi.

Kunderne kan anvende deres egne enheder til at få adgang til relevante data, f.eks. menuer og specialkampagner, eller til at bestille mad og drikkevarer uden at komme i nærheden af den handlendes netværk (Server Direct Print).

Spørgsmål og svar

Sp: Hvor finder jeg en liste over software, der er tilgængelig for TM-Intelligent?

Sv: Du kan finde en komplet liste over software, som er tilgængelig for TM-Intelligent, på www.epson.dk/isv.

Sp: Hvad er ePOS, og hvordan adskiller det produktet fra konkurrenternes?

Sv: ePOS er en patentanmeldt teknologi, der er unik for Epson, og som styrer point-of-sale-printere og eksterne enheder i et multiplatformsmiljø.

Sp: Er det vanskeligt at implementere i mit eksisterende POS-system?

Sv: Der er et udviklingskit og et SDK tilgængeligt, så du nemt kan udvikle eller integrere det i de aktuelle løsninger. Disse værktøjer kan downloades på www.epson.dk/isv.

Sp: Hvad sker der, hvis internetforbindelsen går tabt? Vil jeg stadig kunne handle?

Sv: Med TM-Intelligent kan dine data sikkerhedskopieres lokalt, så du forhindrer eventuelt tab, hvis netværksforbindelsen afbrydes. Endvidere har TM-DT-serien en kraftig intern CPU og et lager, så du opnår stor modstandsdygtighed.

Sp: Er TM-DT en printer samt en pc?

Sv: En TM-DT kan erstatte et aktuelt POS-system med pc og printer samt tilbyde flere fordele. Du kan udskrive fra ethvert netværk, og du har mulighed for at oprette forbindelse til mange enheder, så du kan modtage og sende data, og du kan styre alt eksternt udstyr fra netværket. Den fylder heller ikke ret meget, hvilket sparer udgifter, hvis du sammenligner med den plads en standard-pc og -printer optager.

Sp: Er dette kun til webapplikationer?

Sv: TM-Intelligent fungerer perfekt sammen med webapplikationer, og den er også det bedste valg til mange forskellige miljøer, f.eks. traditionelle Windows-baserede applikationer eller mobilapps.

EPSON
COVERPLUS



**Coleman Parkes, Epson Retail Research Programme 2012. **Futuresource consulting 2013.

Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du kontakte din lokale Epson afdeling eller besøge os på www.epson.dk

Epson Danmark
Tlf.: 44 50 85 85
Teknisk hotline: 70 279 273
Salgshotline: 70 279 274
www.epson.dk

Epson Danmark
Transformervej 6
2860 Søborg
Danmark

Varemærker og registrerede varemærker tilhører Seiko Epson Corporation eller deres respektive ejere. Produktoplysninger kan ændres uden varsel.

EPSON®