

TM-Intelligent-sortimentet

# TM-INTELLIGENT-SORTIMENTET FÖRSÄLJNINGSHANDLEDNING



## VI UTVECKLAR NÄSTA GENERATIONS BUTIKSSYSTEM



**EPSON**<sup>®</sup>  
EXCEED YOUR VISION

## Innehåll

Inledning och marknadsbakgrund .....	02
Vilka vänder vi oss till? .....	03-04
Kunderbudande .....	05-06
Möjliga användningsområden .....	07-08
Egenskaper och teknik .....	09-10
Produktsortiment och återsäljarförmåner .....	11-12
Exempelscenarier .....	13-18
Frågor och svar .....	19

## Ett nytt sätt för dina kunder att göra affärer

Förändringar i konsumenternas inköpsvanor, i butik såväl som på nätet, har förändrat hur återförsäljarna interagerar och kommunicerar med konsumenterna.

För att möta dessa förändringar letar återförsäljarna efter olika sätt att behålla kunderna i butiken – detta genom att erbjuda dem en bättre upplevelse och högre servicenivå.

Implementering av den senaste tekniken kan möjliggöra för återförsäljarna att attrahera och behålla kunder, samtidigt som mer flexibla system skapas inför framtiden.

Med TM-Intelligent-sortimentet har Epson gjort detta möjligt.

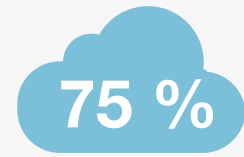
### Den här handledningen innehåller:

- Marknadssegmentering: traditionell butik vs nästa generations butik
- Produktsortiment och säljstrategi
- Butiksscenarier
- Frågor och svar så att du snabbt kan besvara vanliga frågor från kunderna

Den här handledningen hjälper dig förstå TM-Intelligent-sortimentet, förstå vad det har att erbjuda kunderna och kundämnena, och hittar möjligheter för dem bland dina konton och på marknaden.



### Visste du detta?



75 % av återförsäljarna planerar att implementera datormoln i sina butiker inom de närmaste 5 åren

(Coleman Parkes, 2013)



21 miljoner kunder går årligen någon annanstans för att slippa köer

(YouGov-rapport 2012)



20 % av oss medger att vi har lämnat en kö efter att ha fått vänta i 3 minuter eller mindre

(Coleman Parkes, 2013)

36 % av återförsäljarna förlorar upp till 1 timme i veckan på grund av dödtid i butiken



52 timmar per år =  
Intäktsmöjligheter från  
fem hela arbetsdagar  
går förlorade

(Coleman Parkes, 2013)

# VILKA VÄNDER VI OSS TILL?

En liten specialbutik, en grosshandlare och en hotellkedja har alla ett gemensamt mål: att förbättra och förenkla transaktionsprocessen.

För varje segment har vi listat deras respektive krav.

Ifråga om teknikanammande kan detaljhandels- och hotell- och restaurangmarknaderna delas upp i följande segment.

## Traditionella butiksanvändare

Dessa kunder har idag väldefinierade behov, till exempel transaktionstid och kassautrymme. De planerar inte någon integrering med mobila tjänster.

## Traditionella butiksanvändare som söker en differentiator

Dessa kunder har behov som påminner om traditionella butiksanvändares, men är utsatta för tuffare konkurrens från nya nätkanaler. De är ovilliga att byta ut sin befintliga plattform, utan lägger istället till nya funktioner.

### Krav

- Litet butiksutrymme
- Snabbt och enkelt att använda
- Minska personalens utbildningsbehov
- Bättre transaktionshantering under rusningstid
- Enkel integrering av nya tjänster
- Förbättra kundupplevelsen
- Anpassad reklam och anpassade kampanjer
- Energieffektiv

### Krav

- Integrering och information över samtliga butiker i realtid
- Litet butiksutrymme
- Enkel integrering av nya tjänster
- Minskar köer och väntetid
- Elegant butiksenhet
- Integrerad lösning
- Bättre transaktionshantering under rusningstid
- Förbättra kundupplevelsen
- Hjälpte ute på butiksgolvet
- Handledd försäljning
- Surfplatta-butik

Livsmedelsbutik

Specialbutik

Varuhus





#### Krav

- Servicehastighet
- Eliminering av köer
- Snabba svarstider på menyändringar
- Förbättra kundupplevelsen
- Kunderna kan använda sina egna mobila enheter

#### Krav

- Infrastrukturens motståndskraft
- Litet butiksutrymme
- Minska köer och väntetid
- Försäljningshjälp

### Användare som redan har börjat gå över till mobila enheter

Dessa kunder har redan inlett implementeringen av mobila applikationer i syfte att förbättra kundupplevelsen. Beroende på situation kommer de antingen att byta ut butikens infrastruktur eller låta den samexistera med det nya systemet.

### Butiker med ren webbanvändning

Dessa kunder befinner sig i teknikmigreringens sista steg och håller på att implementera rena webbapplikationer (eller kommer att göra så inom kort). På grund av molnimplementeringen är de inte knutna till någon särskild hårdvara, och en plattform som erbjuder full åtkomst till molntjänster är därför vital.

## MARKNADSKRAV

### Slutanvändare

- Förbättra kundupplevelsen
- Sänk kostnaderna

### Oberoende programvaruleverantör

- Särskilj deras lösning
- Minska utvecklingstid och -kostnader
- Pålitlig och lättintegrerad plattform

### Mervärdesåterförsäljare/ Återförsäljare

- Betrodd partner
- Skapa mervärde genom att erbjuda ytterligare tjänster
- Särskilj deras lösning

## Utnyttja mobilitet

- Personalen kan förflytta sig i butiken med mobila enheter och därigenom förbättra kundens inkösupplevelse
- Förbättra dina IT-system och din effektivitet genom att styra befintliga mobila och TM-kassaskrivare samt butikskringutrustning.
- Butikschefer kan fjärrstyra kassalådor via mobila enheter eller se transaktionsdata i realtid
- Kunderna kan använda sina egna smarta enheter



## Anpassad för detaljhandeln

- Minimera den totala ägandekostnaden (TCO)
- Motståndskraft (lokal drift och säkerhetskopiering av data oberoende av nätverk)
- Maximera utrymmet på disken tack vare den kompakta designen
- Enkelt underhåll
- Enkelt att integrera

## Flexibilitet

- Orderlager
- Lär dig mer om dina kunder genom att spåra och övervaka erbjudanden och prestanda
- Erbjud dina kunder skräddarsydd information som underlättar försäljning
- Använd valfri programvara eller tjänsteleverantör, utan plattformsbegränsningar
- Lägg enkelt till ytterligare tjänster
- Stöder kompromisslöst äldre butiksapplikationer för Windows



## Redo för framtiden

- TM-Intelligent-enheter har utformats för samexistens mellan olika miljöer, och fungerar därför med såväl normala som webbaserade applikationer

## EPSON-DIFFERENTIATORER

### Slutanvändare

- Mobilitet
- Flexibilitet och skalbarhet
- Anpassad för detaljhandeln

### Oberoende programvaruleverantör

- Enkel att använda och integrera
- Community för oberoende programvaruleverantörer

### Mervärdesåterförsäljare/Återförsäljare

- Enkelt att integrera ytterligare tjänster
- Hjälp dina kunder att möta utmaningarna i dagens affärsmiljö

## Epson

Europas ledande tillverkare av butiksskrivare. En marknadsledare med rykte om sig att skapa tillförlitliga och högkvalitativa butiksskrivare.



EUROPE'S LEADING  
POS PRINTER  
MANUFACTURER\*

\*Source: Interconnection Consulting 2013

# MÖJLIGA ANVÄNDNINGSSOMRÅDEN

Kunderbjudandet för Epson TM-Intelligent är enkelt: att möjliggöra för återförsäljare att förbättra sina kunders upplevelser och att särskilja deras lösning.

Traditionell butiksarkitektur är helt transaktionsinriktad och inte utformad för flexibilitet, vilket ger högre kostnader och försämrade konkurrenskraft. Men med den nya serviceorienterade arkitektur som TM-Intelligent-sortimentet erbjuder, kan återförsäljare åtnjuta fördelarna med datormoln och nyttja mobil eller BYOD ("Bring Your Own Device")-teknik för att verkligen kunna bistå sina kunder personligen.

Här följer några utmaningar som återförsäljare ofta ställs inför. Upptäck vilken skillnad TM-Intelligent-sortimentet kan göra.

## Lagerhantering

En kund letar lite nya kläder. Kunden gillade en specifik tröja, men kunde inte hitta den i rätt storlek. Kunden vill gärna undersöka i realtid om tröjan finns i lager hos någon annan filial.



Med TM-Intelligent kan personalen stanna kvar hos kunden och använda en surfplatta för att ansluta till en webbaserad applikation. Applikationen integrerar samtliga butiker i kedjan och ger information om lager och tillgänglighet via nätet. Butiken behöver ingen ytterligare hårdvara, samt är inte heller hänvisad till en specifik plattform.

## Försäljningshjälp

En kund letar efter en ny TV. Kunden ber om information angående produkten, vilket kräver att försäljaren beger sig till en dator för att hämta informationen.

Personalen måste antingen lämna kunden eller avlägsna kunden från produkten han/hon avser köpa.



Tack vare ePOS-tekniken finns all erforderlig programvara redan tillgänglig, och TM-Intelligent-sortimentet kan därför kommunicera direkt med mobila enheter. Säljpersonalen stannar kvar hos kunden och använder en surfplatta med ett välutformat grafiskt gränssnitt, som låter dem ge kunden tekniska specifikationer samt information som berör priser och vilka tillval som erbjuds. Detta förenklar processen för mPOS.



## Ta beställningar

En kund är på semester med sin familj och sitter vid hotellpoolen. De vill beställa förfriskningar från poolbaren, men vill inte lämna barnen ensamma.



Gästen kan var som helst på hotellet få åtkomst till en webbaserad applikation, tillhandahållen av hotellet/baren, via sin egen smartphone - han/hon behöver inte ens installera applikationen. Gästerna använder sina mobila enheter för att se menyn och beställa förfriskningar. Beställningen skrivs ut automatiskt i köket, och transaktionen utförs snabbt. Hela processen påskyndas.

## Hitta en plats

En kund befinner sig hos en stor butikskedja och söker en specifik produkt. Butiken är mycket stor och erbjuder många olika sorters produkter, och kunden har svårt att hitta just den produkt han/hon letar efter.



Säljpersonalen använder en surfplatta för att förenkla processen, hittar enkelt produkten och skriver ut en karta till kunden.

Följande punkter stärker Epsons kunderbjudande för TM-Intelligent:



En ny plattform som ger återförsäljaren möjlighet att få ut maximalt av allt som datormolnet har att erbjuda

**EPSON**



Utnyttja mobil teknik och främja utvecklingen av annan teknik, oberoende av märke eller operativsystem



Särskilt framtagen för detaljhandelsmiljön



Stöds av den europeiska marknadsledaren inom POS-skrivare, känt för kvalitet och driftsäkerhet

## Ny teknik som skapar nya möjligheter

### Tänk om...

- Du kunde eliminera köer och väntetider
- Du kunde anlända till en restaurang, slå dig ner vid ett bord, och någon skulle komma med din mat direkt
- Ditt företag skulle kunna hantera fler kunder, hantera rusningstid på ett bättre sätt och samtidigt sänka personalomkostnaderna



### Tänk om du...

- Kunde låta din personal lämna kassadisen och omplacera dem till att vägleda kunden genom butiken
- Kunde bistå kunderna personligen och hjälpa dem köpa det de behöver



### Tänk om...

- Dina kunder kunde använda sina egna enheter för att titta runt och slutföra transaktioner
- Du kunde dra nytta av alla effektivitetsfördelar hos ett webbaserat butikssystem med driftsäkerheten hos ett lokalt, filialinternt system, oberoende av en kontinuerlig internetanslutning
- Du kunde göra detta utan någon dator och den ström, support och de underhållskrav denna medför
- Du kunde frigöra utrymme på disken som i nuläget upptas av skrymmande butiksutrustning



TM-Intelligent-sortimentet har utformats för förändring, anpassning och skalning, vilket gör det till den perfekta plattformen för att förverkliga denna framtidens detaljhandelsvision redan idag.

## Anpassad för detaljhandeln

- Integrerad design med kvittoskrivare, processor och lagring i en enda enhet
- Eliminera stopptid med inbyggd, lokal säkerhetskopiering av data
- Låg energiförbrukning för en lägre ägandekostnad



## Utnyttja mobilitet

- Återförsäljare kan erbjuda en konsumentdisplay som visar kundkvitton och CRM-data, till exempel kampanjer och information om lojalitetskort
- Enkelt att integrera mobila enheter tack vare dess programvarudesign – varken dator eller drivrutiner krävs



## Flexibilitet

- Styrning av butikskringutrustning som till exempel streckkodsläsare och kunddisplayer (ePOS-enhet)
- Styr befintliga TM-kvittoskrivare via nätverket
- Använd lojalitetsprogram och elektroniska kvitton med minimal utvecklingsinsats











## Redo för framtiden

- TM-Intelligent-enheter har utformats att fungera i samexistens med befintliga butiksapplikationer



För att kunna utnyttja fördelarna med denna nya miljö måste vi förstå förändringarna inom butikstrender, som går från en rigid, traditionell arkitektur till en flexibel arkitektur fokuserad på att serva kunden.

## Traditionell butik vs serviceorienterad butik

Traditionell	Serviceorienterad
 <p>Funktionalitetsorienterad</p>	 <p>Processororienterad</p>
 <p>Gjord för att hålla</p>	 <p>Gjord för anpassning</p>
 <p>Kopplad till maskin- och programvara</p>	 <p>Program- och maskinvaruoberoende</p>
 <p>Enhetsorienterad</p>	 <p>Kommunikationsorienterad</p>

# PRODUKTSORTIMENT OCH ÅTERFÖRSÄLJARFÖRMÅNER

## VILKA PRODUKTER DU BÖR SÄLJA

Om en återförsäljare vill använda befintlig programvara

### Sälj TM-DT-serien

- Då programvaran kan köras på skrivaren, elimineras behovet av en dator
- Den är framtidssäker, flexibel, liten till formatet samt energieffektiv
- Den medger enkel integrering av nya tjänster

MÅLKUND: Återförsäljare vid huvudgata



Om en återförsäljare vill använda befintlig programvara och lägga till ytterligare tjänster

### Sälj TM-DT-serien

- Behovet av en dator försvinner
- Lokala applikationer kan samexistera med molntjänster

MÅLKUND: Specialbutiker och små till medelstora återförsäljare



## Mobila skrivare



### Skrivare

Perfekt för krävande detaljhandelsmiljöer

**TM-P20,  
TM-P80,  
TM-P60II och  
etikettpeeler**

### Funktioner

- Kvittoutskrifter i farten
- Perfekt för att minska köer i rusningstid
- Rejäl och tålig mot mindre stötar

## Intelligenta skrivare



### Skrivare

En framtidssäker investering till en låg kostnad

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

### Funktioner

- Skriv ut från valfri surfplatta eller smartphone
- Kan styra kringutrustning som kassaapparater, streckodsläsare och tangentbord, samt även andra Epson TM-skrivare
- Låter kunderna använda sina egna mobila enheter

## Intelligenta terminaler



### Skrivare

En fullt integrerad plattform

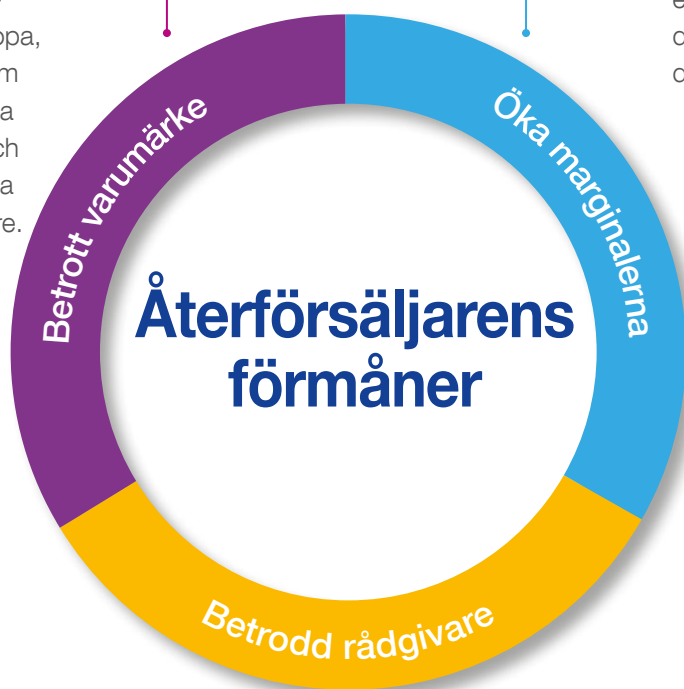
**TM-T88V-DT,  
TM-T70II-DT,  
TM-H6000IV-DT**

### Funktioner

- Mobil butiksterminal
- Kan köras från de flesta detaljhandelsapplikationer, från dator- till webbaserade applikationer
- Kan styra valfri kringutrustning, tack vare sin förmåga att installera drivrutiner på terminalen

## Varför sälja TM-intelligent-enheter från Epson?

Du arbetar sida vid sida med Epson. Vi är marknadsledande i Europa, med rykte om oss att skapa tillförlitliga och högkvalitativa butiksskrivare.



Du ökar dina marginaler genom att erbjuda dina egna tjänster eller den programvara du vill sälja.

Du blir en betrodd rådgivare genom att presentera ett mer kostnadseffektivt alternativ, ett som hjälper dina kunder att möta utmaningarna i dagens detaljhandelsmiljö.

För att få veta mer, slutför utbildningsmodulen på plattformen [www.training.epson.eu](http://www.training.epson.eu)

### VILKA PRODUKTER DU BÖR SÄLJA

**Om en återförsäljare använder en mobil butikslösning**

#### Sälj TM-DT- eller TM-iHub-serierna

- Detta eliminerar behovet av en dator och kan styra kringutrustning
- TM-DT erbjuder full motståndskraft mot avbruten nätuppkoppling, så försäljningen behöver inte avbrytas även om nätverket ligger nere
- Systemet tillåter användning av surfplattor och smartphones som mobila butiksterminaler, och låter kunderna använda sina egna, smarta enheter

MÅLKUND: Specialbutik, hotell- och restaurang, närbutik

**Om en återförsäljare vill kunna utnyttja webbaserade applikationer till en mindre budget**

#### Sälj TM-iHub-serien

- Medger flexibel interaktion med kunderna via webbaserade applikationer
- Låter kunderna använda sina egna mobila enheter
- Det är en framtidssäker investering till en låg kostnad

MÅLKUND: Liten specialbutik, hotell- och restaurang

# SCENARIER

Här finns ett antal scenarier som hjälper dig förstå hur TM-Intelligent-sortimentet kan passas in i olika detaljhandelsmiljöer

## Livsmedel:

Livsmedelsbutik,  
Närbutik och  
Bensinstationer



## Bästa lösning:

Datorbaserad butikslösning med TM-H6000IV-DT,  
TM-T88V-DT eller TM-T70II-DT





### **Chefens enhet (affärs- eller butikschef)**

#### **Butikschef**

- Total intäkt
- Antal transaktioner
- Försäljnings-Topp 10

#### **Chefens tillstånd**

- Enskilda utelämnanden



### **Konsumentdisplay (fast)**

#### **Kvittodata**

- Samma som butiksdisplay

#### **CRM-/kampanjinformation (ytterligare display med särskilt avsett kundinnehåll)**

- Lojalitetskort
- Kampanjer
- Särskilda dagar
- Reklam

En livsmedelsbutik kräver en utrymmesbesparande, högpresterande butikslösning vid kassan.

TM-DT är ett perfekt val tack vare sin interna processor, sin lagringsförmåga samt sin integrerade allt-i-ett-design. Den kan styra butikskringutrustning som kassaapparater, streckkodsläsare och vågar.

Förutom traditionella plattformar ger ePOS-tekniken ytterligare fördelar.

Återförsäljare kan ansluta en särskild avsedd konsumentdisplay (digital display) som visar relevanta data, till exempel kundkvitton, kampanjer och reklam.

Butikschefen kan använda mobila enheter för att se intäktsdata och antal transaktioner i realtid. Mobila enheter kan även användas interaktivt, till exempel för att godkänna ogiltiga produkter.

Butiksdatabaser kan synkroniseras med skrivaren och butiksservern.

## Specialiserad butikskedja:

Hemmafix, Mode, Parfym och Varuhus



## Bästa lösning:

Omfattande, intelligenta butiksterminaler med TM-H6000IV-DT, TM-T88V-DT eller TM-T700II-DT





## Mobil försäljningsenhet

### Butikssäljare

- Produktvideo, specifikation
- Lagerinformation
- Orderförberedelse (QR)

## Konsumentdisplay (fast)

### Kvittodata

- Samma som butiksdiskdisplay

### CRM-/kampanjinformation (ytterligare display med särskilt avsett kundinnehåll)

- Lojalitetskort
- Kampanjer
- Särskilda dagar
- Reklam

### Mobil skrivare

### Nätverksskrivare



## Chefens enhet (affärs- eller butikschef)

### Butikschef

- Total intäkt
- Antal transaktioner
- Försäljnings-Topp 10

### Chefens tillstånd

- Enskilda utelämnanden

Återförsäljare kan avsevärt förbättra kundupplevelsen genom att assistera kunderna i deras inköp, lägga till flera försäljningsplatser under rusningstid, samt sälja överallt i butiken, inte bara i de sedvanliga kassorna.

TM-DT-serien kan integrera mobila enheter och butikskringutrustning i en enda integrerad enhet.

Mobila enheter kan användas som fullt funktionella butiksterminaler, med samma utseende som traditionella applikationer. Transaktioner kan ske var som helst i butiken. Utbildningen förenklas och kostnaderna sänks.

Butikschefen kan använda mobila enheter för att se intäktsdata och antal transaktioner i realtid. Mobila enheter kan även användas interaktivt, till exempel för att godkänna ogiltiga produkter.

Särskilt avsedda konsumentdisplayer visar relevanta data som kundkvitton, kampanjer och reklam.

I kombination med våra mobila skrivare, till exempel Epson TM-P80, kan transaktioner utföras var som helst i butiken, vilket reducerar köer och förbättrar den totala kundupplevelsen.

## Hotell- och restaurang:

Snabbmat,  
Restauranger,  
Barer och Hotell



## Bästa lösning: Surfplattelösning för butik med TM-iHub-serien



## Surfplatta

### Säljare

- Ta emot beställningar
- Ta emot betalning

### Mobil skrivare



## BYOD (Bring Your Own Device)

### Konsumentmobil

- Menybeställningar via QR-kod



## Konsumentdisplay (fast men interaktiv)

- Beställningskontroll
- CRM (Customer Relationship Management; kundhantering)
- Kampanjer
- Reklam



Surfplattelösningar för butik kan enkelt levereras tillsammans med TM-iHub. Oavsett om det sker via app- eller webbaserade lösningar kommer hotell- och restaurangnäringen att vinna på att använda mobila enheter för att förbättra sin kundupplevelse.

Enheter för beställningsangivelse kommunicerar direkt med valfri TM-skrivare (kvitto-, mobila, köks- och barskrivare).

Chefer får all information nära till hands, detta då all data synkroniseras lokalt i TM-iHub.

Kringutrustning för inmatning (till exempel streckkodsläsare och kunddisplayer) styrs direkt genom TM-iHub via ePOS-teknik.

Kunderna kan använda sina egna enheter för att nå relevanta data, till exempel menyer och särskilda kampanjer, eller för att beställa mat och dryck utan att behöva använda handlarens nätverk (Server Direct Print).

# FRÅGOR OCH SVAR

## F: Var hittar jag en lista över programvaran som erbjuds för TM-Intelligent?

**S:** För att se en fullständig lista över programvaran som erbjuds för TM-Intelligent, gå till [www.epson.se/isv](http://www.epson.se/isv)

## F: Vad är ePOS, och hur särskiljer det produkten från konkurrenternas?

**S:** ePOS är en patentsökt teknik unik för Epson, som styr skrivare på försäljningsställen och kringutrustning i flerplattformsmiljöer.

## F: Är den komplicerad att integrera i mitt befintliga butikssystem?

**S:** Ett utvecklingspaket och ett utvecklings-kit för programvara (SDK) tillhandahålls för enkel utveckling eller integrering av befintliga lösningar. Dessa verktyg kan hämtas från [www.epson.se/isv](http://www.epson.se/isv).

## F: Vad händer om uppkopplingen mot internet avbryts? Kan jag då fortfarande göra affärer?

**S:** Med TM-Intelligent kan din data säkerhetskopieras lokalt i syfte att förebygga förluster om nätverksuppkopplingen skulle gå förlorad. Dessutom besitter TM-DT-serien en kraftfull intern processor samt lagring som ger full motståndskraft.

## F: Utgörs TM-DT bara av en skrivare och en dator?

**S:** En TM-DT kan ersätta ett befintligt butikssystem med dator och skrivare, och erbjuder dessutom fler fördelar. Du kan skriva ut från valfritt nätverk, den låter dig ansluta till många olika enheter för in- och utmatning av data, och den kan styra samtliga tillbehör via nätverket. Den är också liten till formatet, vilket sänker kostnaden i jämförelse med standarddatorer och -skrivare.

## F: Är denna lösning endast avsedd för webbapplikationer?

**S:** TM-Intelligent fungerar perfekt tillsammans med webbapplikationer, men är även det bästa alternativet för många andra miljöer, till exempel traditionella, Windowsbaserade applikationer eller mobilappar.

EPSON  
COVERPLUS



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

Om du vill ha mer information kan du kontakta ett lokalt Epson-kontor eller gå in på [www.epson.se](http://www.epson.se)

Epson Europe B.V. (Holland) Filial Sverige  
Produktinformation: 0771-400135  
Support: 0771-400134  
Fax Support: 0771-400136  
level.one@epson.se  
[www.epson.se](http://www.epson.se)

Finlandsgatan 10  
164 74 Kista  
Öppettider Support: 09.00 – 17.00

Varumärken och registrerade varumärken tillhör Seiko Epson Corporation eller Epsons respektive ägare.  
Produktinformation kan ändras utan förvarning.

EPSON®