



Kundene stiller krav og har høyere forventninger til kundeopplevelse enn tidligere. De digitale plattformene bidrar til kundeopplevelsen.

Stilte høye krav til POS-løsning og leverandør

Raise Gruppen har fokus på modernisering av sine digitale plattformer. Det gjelder også POS-løsningen.

Nils Vanebo

PUBLISERT Onsdag 07. april 2021 - 13:48



– Vi har som mål å bli enda mer moderne og innovative, både når det gjelder driften og i våre 140 salonger og frisørskoler. Vi ønsker å bli enda mer relevante for kundene, sier Parisa Yousefi, Chief Digital Officer i Raise Gruppen, til Retailmagasinet.

Med et slikt fokus er naturlig nok dataene avgjørende, enten det er kundedata, transaksjonsdata, eller geolokasjonsdata.

I salongene er POS-løsningen det verktøyet som treffer både medarbeider og kunde. For begge er det viktig at betalingen skjer sømløst.

Ved å komme tettere på kundene gir vi både dem og virksomheten verdi, sier Yousefi.

Informasjon skal hentes fra andre systemer slik at medarbeideren kan være behjelpelig overfor kunden.

Raise har nylig valgt POS-løsningen POSBE fra EINR, en enkel og skybasert POS-løsning som ikke krever fysiske servere slik noen andre løsninger gjør.



Parisa Yousefi er Chief Digital Officer i Raise Gruppen. Privat

Kundeopplevelse

– Virksomheter konkurrerer stort sett ikke lenger på produkt eller tjeneste. Det kunden er opptatt av, er kundeopplevelsen. Vi må skape relevans og verdi for kunden. For å treffe på disse forventningene til kundene våre, er det analyse og datainnsikt som er kjernen, poengterer Yousefi.

Kundene stiller krav og har høyere forventninger til kundeopplevelse enn tidligere.

– Vi har stilt en del funksjonelle og tekniske krav til POS-løsningen for å nettopp skape en god kundeopplevelse i salong, ved hjelp av blant annet innsikt og data i løsningen. Vi har forventninger til at POSBE i salongene våre nettopp vil bidra til en effektiv drift, men også forbedre den generelle kundeopplevelsen, sier Yousefi.

Det er selvsagt grenser for hvor mye en POS-løsning kan bidra til en god total kundeopplevelse.

– Det gjelder at løsningen ikke skal skape en dårlig kundeopplevelse gjennom hangups i systemene når kundereisen er i ferd med å avsluttes, påpeker Yousefi.

Kanskje skal kunden bare kjøpe produkter uten behandling. For kunden er det også viktig å ha flere betalingsalternativer. POSBE har alle betalingsalternativer: VIPPS, bankkort, gavekort. Samtidig som Raise implementerer POSBE skifter de enkelte kjerneløsninger.

Digitalisering gir verdiskaping

Digitalisering er ikke et mål i seg selv, men et middel for å sikre verdiskaping. Digitalisering er også mer enn bare teknologi, det handler også om mennesker, kompetanse og endringsvilje.

– For yngre generasjoner spesielt ligger det i deres natur å bruke eksisterende teknologi på en raskere og mer effektiv måte. Teknologi er opplevelsen, sier Yousefi.

Når Raise evaluerer nye løsninger, fokuserer de like mye på sine 1.000 medarbeidere som på de verdiene de ønsker å skape eksternt hos kunden og i markedet.

– Medarbeidere i salong skaper merkevaren Nikita og Sayso, de er kjernen og verdiskaperne i virksomheten vår som skal sikre unike kundeopplevelser hver eneste gang. Verktøyet deres, kasseløsningen, er hjertet av salongen, som også er salgsverktøyet kundene våre kommer i kontakt med, understreker Yousefi.

Teknologi og markedet endrer seg raskt, og for Raise er det viktig å ha moderne og fleksible løsninger, slik at de til enhver tid er rigget for fremtiden. Løsningene skal også gjøre hverdagen til medarbeiderne i salong enklere og mer effektiv slik at de kan fokusere på faget og kunden.

Ønsker sparringspartner

Raise Gruppen stilte høye krav da de skulle velge ny POS-leverandør og -løsning.

– Som mange andre har vi flere ulike løsninger og plattformer. For oss er det viktig at leverandøren er en partner som er proaktiv og kommer med forslag. Vi ønsker å sparre løpende med leverandøren og være med på utviklingen av systemene, forteller Yousefi.

I implementering

POS-prosjektet er nå under implementering hos Raise. Prosjektet startet nylig opp, og det gjennomføres tester i enkelte salonger over sommeren med ambisjon at alle salongene skal ta i bruk POSBE til høsten.

– Vi gleder oss til å kunne dele mer erfaringer når vi tar det i bruk for fullt i alle våre salonger på tvers av land, avslutter Parisa Yousefi.



Skybasert for lett integrasjon og rask utrulling

– Vi har bygget POSBE i skyen for at POS-systemet skal være lett å integrere med ERP og CRM, sier Kristian Glasø.

Han er løsningsarkitekt og prosjektleder og har vært i EINR siden starten i 2015.

EINR kommer fra konsulentbransjen er gode på tunge ERP-systemer, retail og logistikk.

POSBE er et tynt cloud-basert POS-system som retter seg mot mellomstore og større virksomheter. Det er ikke mange av EINRs konkurrenter som har skybaserte POS-løsninger for større retailere.

Raskt prosjekt for Raise

Raise-gruppen skulle bytte ut backend-systemene sine og trengte et POS-system som oppfylte kravene i kassaloven (se egen sak). De ønsket å gjenbruke eksisterende hardware, samt at det skulle være raskt å enkelt å rulle ut.

– Det spiller liten rolle hva slags backend og hardware kundene ønsker å bruke. Med POSBE er det lett å integrere mot eksisterende enheter som kassaskuffer, skannere og bankterminaler. Vi bruker HTML 5 som støtter alle enheter, på Windows, Mac, Android, sier Glasø.

Med egne servere kan utrulling av ny POS-løsning ta flere uker for kjeder. Med POSBE skal det kunne gjøres unna i løpet av få timer.

Leveransen til Raise-gruppen er ifølge Glasø et nokså raskt prosjekt. I løpet av de kommende månedene skal det gjøres en pilot med installasjon og test på en del av Raise sine salonger, med mål om at alle salongene skal være oppe til høsten.

Fordeler med cloud

– Med den teknologien vi bruker, er det lett å gjøre endringer. En del andre POS-løsninger har ikke samme fleksibilitet, sier Glasø.

Han peker på at cloud i realiteten innebærer at serverne er plassert et annet sted. Men skybasert struktur gir endel fordeler, blant annet rask utrulling.

– Når vi gjør en endring basert på et kundeønske, blir alle kassene oppdatert med siste programversjon samtidig, sier løsningsarkitekten.

Utrulling skjer enkelt og raskt. Når man har alt i én database, slipper man å måtte forholde seg til en rekke servere plassert forskjellige steder, med den økte risikoen for feil det innebærer.

POS-systemet kan brukes selv når nettet går ned. POSBE er bygget etter offline first-prinsippet. Hvis nettet går ned, klarer man likevel å ta betalt. Priser og sortiment lagres lokalt på den enkelte pc. Når nettet kommer tilbake, synkes alle transaksjoner som er skjedd i mellomtiden.

Trenger ikke gå utenlands

Norske retailere trenger ikke gå utenlands for å finne gode løsninger. EINR lager løsninger de mener er i verdensklasse for varehandelen.

– Tidligere rullet vi ut store, tunge løsninger ut i butikk med krevende opplæring. I dag lager vi business apps tilpasset



Kristian Glasø er løsningsarkitekt og prosjektleder i EINR. EINR