

NEXT GENERATION RETAIL

EN ELKJØP-REFERANSE



EINR.

Med dyktige konsulenter og smart sammensatte team, leverer EINR markedsledende IT-løsninger for varehandel. EINR designer og implementerer skreddersydde løsninger tilpasset kundens behov, og har erfaring fra store prosjekter hos ledene retail-bedrifter. EINR har spisskompetanse innen bla salgsverktøy, automatisk varesupplering, kampanje og sortimentsstyring. Våre konsulenter jobber daglig med å optimalisere vareflyten, fra produsent via komplekse lagerløsninger og vareveier ut til forbruker.

Elkjøp er den ledende forhandleren av forbrukerelektronikk og elektriske husholdningsapparater i Norden, og omsatte varer og tjenester for 49,8 milliarder kroner i regnskapsåret 2020/2021. Konsernet har detaljistvirksomhet i Norge, Sverige, Danmark, Finland, Island og på Færøyene. Elkjøp er en omnikanal forhandler, som betjener kundene både på nett og i over 400 butikker, ved hjelp av 11.000 engasjerte ansatte.

Total fornyelse

Elkjøp startet arbeidet med en full digital fornyelse i 2015, da elektronikkjeden etablerte nye SAP-baserte kjerneløsninger for hele sin grossistvirksomhet: vareflyten fra leverandør, ofte via sentrallageret i Jönköping, ut til butikker og netthandel i fire land.

I 2018 var Elkjøp klare for å starte ferdigstillelsen av dette teknologiske kvantespranget. Prosjektet *Next Generation Retail* ble etablert for å flytte alle data om forbrukernes kjøp, hjemleveringer, returer, fakturaer og betalinger over i samme moderne løsning. Med økende salgsvolumer var det også nødvendig å flytte alle kritiske applikasjoner til skyen, for å sikre tilstrekkelig ytelse og en enklere driftshverdag.

Tillit og samarbeid

Blant mange sterke tilbydere valgte Elkjøp EINR som hovedpartner innenfor butikk salg, hjemlevering og butikkdrift, mens KPS fikk oppgaven å fornye netthandelsløsningen. Og selvsagt var samspillet mellom fysisk butikk og nett et sentralt mål: omni-kanal. Valget av EINR var basert på deres omfattende erfaring og kompetanse innenfor varehandelsbransjen, høyvolum logistikkprosesser, SAP-løsninger, og ikke minst på mobile løsninger.

Elkjøp og EINR etablerte et samarbeidsprosjekt med både forretningsmessige og tekniske ressurser, for å utvikle hensiktsmessige applikasjoner og arbeidsprosesser. Prosjektet ble planmessig gjennomført på drøyt tre år, og EINR som ansvarlig leverandør hadde 25 egne konsulenter engasjert i ulike agile team. EINR supplerte også med ressurser fra dyktige underleverandører som EY Skye, Sopra Steria, Bouvet og tyske Westernacher Consulting.

EINR.

Prosjektet er gjennomført med en agil metodikk, der løsningene fortløpende ble tilpasset raskt endrede krav og markedstrender. Det er lagt ned mye arbeid i effektiv endringsledelse og kommunikasjon gjennom hele prosjektet, et arbeid Elkjøp selv har ledet mens EINR har bidratt. Begge parter er overbevist om at dette har bidratt til prosjektets suksess.

Tallenes tale

Sammen har Elkjøp og EINR nådd prosjektets kontraktsfestede mål for kvalitet, tid og kostnader. Dette er svært tilfredsstillende, særlig fordi utrulling under pandemien ble gjennomført i fire land, med begrensede muligheter for fysisk tilstedeværelse.

Butikkapplikasjonene er tatt i bruk av 11.000 egne ansatte i fire land, pluss flere tusen ansatte hos franchisetakerne. Samme år som utrulling var planmessig gjennomført, passerte Elkjøp milepælen med over 50 milliarder i «retail revenue». Under *Black Week* 2021 ble det på topp registrert nesten 100 kundeordrer per sekund fra butikkene, og helt opp mot 150 ordrer per sekund fra netthandel, noe som var en klar økning fra året før. Dette vitner om robuste løsninger, skalert for å håndtere Elkjøps økte volumer.

Fremtiden

Elkjøp søker kontinuerlig innovasjon, og vil fortsette å utvikle nye produkter og tjenester. Selskapet har blant annet ambisjoner om å være ledende innen bærekraft og sirkulær økonomi, og dette vil tvinge frem nye IT-løsninger i høyt tempo. Samme utviklingstakt forventes innenfor tilrettelegging av sømløs kundereise på tvers av salgskanaler. Elkjøp vil også fortsette å levere varer raskere hjem til kundene, og tilby flere tjenester ved hjemlevering.

Under panseret

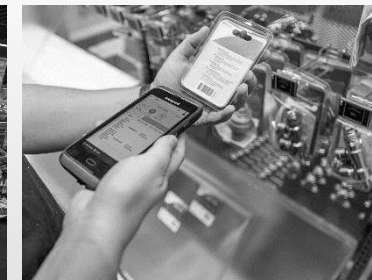
Følgende IT-løsninger er etablert eller videreutviklet gjennom «Next Generation Retail»:

- SAP ERP HANA
- SAP CAR HANA (Customer Activity Repository)
- SAP Transportation Management & SAP Event Management
- SAP Extended Warehouse Management
- Neptune DXP - for utvikling av mobile salgs- og driftsløsninger for butikk & hjemlevering
- Point of Sales by EINR (POSBE), en standard skybasert POS-løsning fra EINR Software AS
- Azure mikrotjenester (utviklet av Elkjøps utviklingsavdeling «ITDS»)

Alle løsningene er driftet i skyen, og salgsløsningene kjøres i et skalerbart Kubernetes cluster-nettverk.



Marianne Gade Gørbitz, Chief Information Officer, Elkjøp Nordic IT: «EINR har hatt en sentral rolle i Next Generation Retail. De har i tett samarbeid med vårt eget kvalifiserte personell, både IT- og forretningside, muliggjort prosjektets suksess. Elkjøp Nordic kommer til å ha EINR som en strategisk partner også i fremtiden, og vil videreføre det tette og innovative samarbeidet»



BANEBRYTENDE APP FOR BUTIKKSALG

Elkjøp har perfektionert salgsapplikasjonen sin i over 30 år, og funksjonelt sett holdt den fortsatt høy standard. Men aldrende teknologi og manglende mulighet for skyløsninger, sammen med et stadig økende behov for endringer og utvidelser, tvang til slutt frem et skifte. Netthandel utgjør en økende del av Elkjøps omsetning, men fortsatt blir rundt 80% av handlene gjort i butikk.

Tydelige roller

EINR etablerte sammen med Elkjøp et agilt team for utvikling av ny selgerapplikasjon. Elkjøp har hatt rollen som produkteier, og bidratt med prioriteringer, design, testing og brukeropplæring. EINR har ledet utviklingsarbeidet og sikret integrasjonen mot alle tilstøtende tjenester og applikasjoner.

Det var et krav at løsningen skulle kjøre både på PC og mobile enheter. Den skybaserte selgerapplikasjonen er basert på APIer fra en rekke kjernesystemer og Microsoft Azure mikrotjenester. APIene henter nødvendig informasjon om kunden, produkter, priser, lagerbeholdninger, salgsordre, vareleveringer og fakturaer. Dermed samles all informasjon selgeren trenger for å gi kunden god salgsstøtte, og alle data om kunder, produkter og tjenester lagres bare *ett* sted, i skyen.

Tiden teller

Det er verdt å bemerke at teamet bare brukte *ett* år på å lansere første versjon av denne komplekse applikasjonen som støtter salg av ordinære elektronikkprodukter, men også mer avanserte transaksjoner som komplette kjøkken, hjemleveringer, abonnementer, forsikringer, service- og installasjonstjenester og digitale produkter.

Prosjektteamet har prioritert *kundereisen*, og de har bygget intuitive løsninger som krever minimal opplæring. Det er avgjørende fordi Elkjøp har de nevnte 11.000 brukere i fire land, med noe naturlig *turnover* og med utstrakt bruk av studenter og andre vikarer i helger og helligdager.

For enklere kassesalg har Elkjøp valgt EINRs sky-baserte kasseløsning POSBE i sine varehus. POSBE er en abonnementsbasert løsning bygget etter *API-first* prinsippet. Det vil si at den enkelt kan tilpasses nye behov, og den passer derfor godt inn i Elkjøp sin løsningsarkitektur. I Norge og Sverige er det også et krav å ha en slik løsning *sertifisert*.

Sebastian Andersson, Product Owner, Sales Applications: «EINR har vært en drivkraft gjennom hele prosjektet. Teamet har utviklet innovative og robuste løsninger på bemerkelsesverdig kort tid. EINR forstår våre krav og behov, og omsetter disse raskt til gode løsninger. Dette har vært avgjørende for at vi har nådd våre ambisiøse mål. Elkjøp har gjennom hele prosjektet hatt en utmerket dialog med EINR-teamet, og vi gleder oss til å utvikle flere nyskapende produkter sammen»





Espen Marthinsen, Supply Chain Director: «Effektiv hjemlevering er en avgjørende konkurransefaktor for Elkjøp. Dette er komplekse prosesser som krever sofistikerte IT-løsninger. EINR har sammen med gode underleverandører levert avanserte planleggingsverktøy, men også innovative mobile applikasjoner for drift av Elkjøps transittlagre i fire land. Teamet har jobbet godt med ulike kulturer og dannet et solid grunnlag for å harmonisere og utvikle prosessene videre. EINR-konsulenter er høyt kvalifiserte og svært enkle å samarbeide med, og de blir en sentral partner også i fremtiden»



HJEMLEVERING BLIR TUNGEN PÅ VEKTSKÅLEN

Omni-kanal forhandlere som Elkjøp er helt avhengig av effektiv hjemlevering. Med hjemleveringsvolumer skrudd i taket under pandemien, trengte Elkjøp mer automatisert planlegging av ruter og biler. De ønsket også å bli mindre avhengig av enkeltpersoners spisskompetanse.

Effektiv pakkesporing var også et tydelig mål, for å sikre kundene varer til rett tid. Og endelig var økt kontroll på fraktkostnader avgjørende både for å kunne velge de rette transportørene, og for å kunne konkurrere på fraktpris.

Komplekse prosesser

Transportplanlegging og optimalisering er komplekse prosesser som utføres av et fåtall ekspertbrukere i hvert land. Dette krever at prosjektteamet bemannes med erfarne Elkjøp-ressurser fra forretnings siden, som evner å berede grunnen for utviklingen av de tekniske løsningene.

Elkjøp og EINR etablerte et prosjektteam med deltakere fra alle fire land, og har jobbet målrettet med å harmonisere prosesser og løsninger på tvers av landegrensene, der det tidligere var en del forskjeller. Dette er avgjørende for at fremtidig videreutvikling og optimalisering kan gjøres *en* gang, med *en* felles løsning.

Nye muligheter

Etter at det store løftet til nye systemer er gjort, vil Elkjøp og EINR fortsette samarbeidet om videre harmonisering, optimalisering og identifisering av muligheter. Det er også konkrete planer om å se på nye forsyningskjeder, for ytterligere å redusere hjemleveringstiden og øke tjenestetilbudet.

Gode resultater

Resultatene viser at Elkjøp har oppnådd en mer effektiv planleggingsprosess, og har kunnet flytte ressurser til andre oppgaver. Samtidig har det vært en nedgang i antall brutte kundeløfter. Videre har forbedret pakkesporing gjort avvikshåndteringen mer effektiv, og det er lettere å være i *forkant* i kommunikasjonen med kundene.

Til slutt har transparente fraktkostnader gitt grunnlag for å forhandle bedre betingelser med transportører, og identifisere kostnadsdrivere.

KOSTNADSEFFEKTIV BUTIKKDRIFT

Et Elkjøp-varehus er ikke bare en arena for salg og kundebehandling, men også en betydelig logistikkvirksomhet. Det er behov for kostnadseffektive prosesser og applikasjoner for varemottak, lagerhåndtering, plukking, pakking og utlevering til kunde, varetelling og varepåfylling i butikk. De Elkjøp-ansatte etterspurte mobile og brukervennlige løsninger som støttet dem i selve prosessutførelsen, og som fanget opp og håndterte avvik raskt og korrekt.

Skreddersydd produktteam

Sammen har Elkjøp og EINR etablert et skreddersydd produktteam med kompetanse innen alle prosjektdisipliner: design, utvikling, testing og opplæring. Teamet har jobbet agilt med en prioritert *product backlog*, og har utviklet et 20-talls ulike mobile apper som via APIer benytter data i de sentrale SAP-systemene. Det er etablert mer intuitive brukergrensesnitt som *leder* butikkmedarbeidere gjennom en naturlig arbeidsflyt

- De ansatte jobber etter arbeidslister og mulighet for «push notifikasjoner» til mobile enheter når nye oppdrag kommer inn
- De kan enkelt dokumentere avvik med bilder, eller gi tilbakemeldinger til transportør/lager ved varemottak
- Det er enkelt å sende SMS til kunde når en vare er klar for henting

Effektive apper

Appene for butikkdrift har over 11.000 brukere i fire land, og de håndterer store transaksjonsvolum. Eksempelvis ble det gjort nesten to millioner vareutleveringer til kunder via en *handover-app* gjennom det første kvartalet etter at løsningen var satt i drift.

Netthandelen har økt sterkt gjennom pandemien. Dette gir stort press på butikkene som pakker og utlevere varer til kundene gjennom *collect@store*. Appene har klart forbedret effektiviteten i disse prosessene, samtidig som opplæringsbehovet for nye brukere går ned fordi brukergrensesnittet er blitt intuitivt.

Elkjøp forventer også utstrakt bruk av *ship from store*, som kan gi detaljhandlere med fysiske butikker et fortrinn i konkurransen om mest effektiv hjemlevering. Det vil også bli utviklet nye tjenester innenfor områder som *collect lockers*, og andre innovative løsninger som bidrar til en bedre kundereise. All videre utvikling vil prioritere kostnadseffektive butikkprosesser. Det er avgjørende for at Elkjøp kan holde driftskostnadene nede, som igjen muliggjør de beste prisene til kundene.



PICK & PACK
STORE ORDERING
GOODS INTAKE
MERCHANDISE MAINTENANCE
STOCK ADJUSTMENT
CUSTOMER MONITOR
PRODUCT HANDOVER
LOSS PREVENTION
INVENTORY CONTENT CHECK
QUALITY INSPECTION

Mattias Berggren – Operations Development Manager: «For å kunne gi kunden de beste prisene, er det avgjørende at Elkjøp klarer å holde kostnadene nede. EINR har hjulpet oss med å utvikle et sett brukervennlige apper som bidrar betydelig til kostnadseffektiv butikkdrift. Vi har klare krav til funksjonalitet og brukeropplevelse. EINRs team er gode på å omsette kravene til intuitive mobile applikasjoner, samtidig som de også hensyntar kompleksiteten i kjernesystemene. Vi har hele veien hatt et godt samarbeid med EINR og ser frem til å videreføre dette»