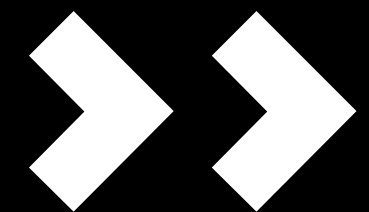


WIN DE NIEUWE GENERATIE CONSUM- MENTEN

De wereld is veranderd. Ook retailers zullen mee moeten evolveren en zich aanpassen aan het koopgedrag van de huidige en toekomstige consument. "Ofwel maak je die beslissing zelf ofwel maakt iemand anders die beslissing voor jou en ben je niet meer zeker over je toekomst." Dat is de stellige overtuiging van Luc Van den Broeck, CEO van TailorFIT. TailorFIT volgt de visie van omnichannel topexpert Gino van Ossel en heeft daar een eigen oplossing rond gebouwd.





Gino Van Ossel is professor Retail & Trade Marketing aan Vlerick Business School. Hij geldt als één van Europa's topexperts inzake retail management, winkelgedrag & omnichannel en draagt die visie ook breed uit in België en Nederland. "Op basis van zijn inzichten hebben wij voor onszelf uitgemaakt wat de meest volledige omnichannel oplossing zou moeten zijn voor fashionretailers en een platform gebouwd dat aan die definitie voldoet", zegt Van den Broeck. "We combineren meer dan dertig jaar fashion expertise met de meest recente cloud technologie volgens de visie dat consumenten alles overal moeten kunnen kopen en ook overal moeten kunnen retourneren, ongeacht het kanaal. Retailers moeten de klant centraal stellen."

OPPORTUNITEITEN

Om die visie te vertalen naar een serieus business plan, heeft de retailer volgens Van den Broeck ten eerste nood aan een real-time view op de stock. "De gehele stock welteverstaan. Een gescheiden stock voor de webwinkel en een eigen stock voor de winkels werkt heel nefast. Je moet als retailer overal en altijd kunnen verkopen, in de webshop, in de winkels, in een pop-up store, via marketplaces, enz. En deze producten moeten ook overal kunnen geleverd worden: thuis, op kantoor, in de winkel, bij een ophaalpunt. Anderzijds moeten aangekochte producten ook weer overal kunnen getourneerd worden. Wist je bijvoorbeeld dat een retour via een winkelpunt resulteert in 50% kans op additionele aankopen? Die opportuniteiten kunnen retailers niet laten liggen."

CONSUMENT CENTRAAL

Een real-time view op de stock is één. Daarnaast moet een goed omnichannel platform volgens Van den Broeck ook een single point of view op de klant garanderen, net als een volledig geautomatiseerde afhandeling van de leveringsopties. "Wij geloven bovendien dat een loyalty systeem en fashion-specifieke promoties flexibel over alle kanalen heen geïmplementeerd moeten kunnen worden. De meeste retailers hebben echter een serieus legacy probleem, omdat ERP systemen vaak gebaseerd zijn op een geïntegreerde boekhouding, een concept dat dateert uit de jaren tachtig. Deze systemen zijn heel erg intern gefocust, terwijl in de wereld van vandaag de consument in de driver's seat zit. Systemen moeten zo ingericht zijn dat ze de consument

die op een bepaald moment de nood voelt om iets te kopen, ook optimaal kunnen bedienen. Dat vraagt een externe focus."

EXTERNE FOCUS

Traditionele kassasystemen in de winkel zijn gebouwd als een volledig gesloten systeem, stelt Van den Broeck. "De webshop vormt vervolgens weer een heel eigen silo en datzelfde geldt voor bijvoorbeeld een kiosk in de winkel. Ze staan allemaal naast elkaar. Dat is hoe de retailerwereld er vandaag nog vaak uitziet. Om de consument centraal te kunnen stellen, is een verregaande integratie van die silo's noodzakelijk. Gebeurt dat niet, dan is het risico op inconsistentie heel groot. Maar die integraties maken met bestaande systemen is over het algemeen zeer moeilijk, bijzonder

duur en soms zelfs onmogelijk. Al die factoren 'capteren' wij in ons integratie platform, de TailorFIT Omnichannel Conductor. We gaan van een interne ERP gefocuste oplossing naar een omnichannel platform dat voldoet aan alle eisen om de consument centraal te kunnen stellen. Alle verkoopkanalen kunnen op het platform worden ingeplugd, zodanig dat ze per definitie met elkaar geïntegreerd zijn. Maar dat geldt ook voor klantgegevens, loyalty, de logistieke afhandeling, inclusief retouren, de volledige financiële afhandeling, enz. Op die manier garanderen wij maximale business flexibiliteit."

Van den Broeck ziet de TailorFIT Omnichannel Conductor als een out-of-the-box omnichannel oplossing die bovenop quasi elk ERP-sys-

teem draait. "De ROI is ook enorm. We hebben klanten die de investering in ons platform al op een paar maanden hebben terugverdiend. Voor fashion retailers is het nu hét moment om de keuze te maken. Omnichannel is de toekomst. Stap nu in, voordat het te laat is," geeft Van den Broeck als laatste advies. ▀

"Ofwel maak je die beslissing zelf ofwel maakt iemand anders die beslissing voor jou en ben je niet meer zeker over je toekomst"