

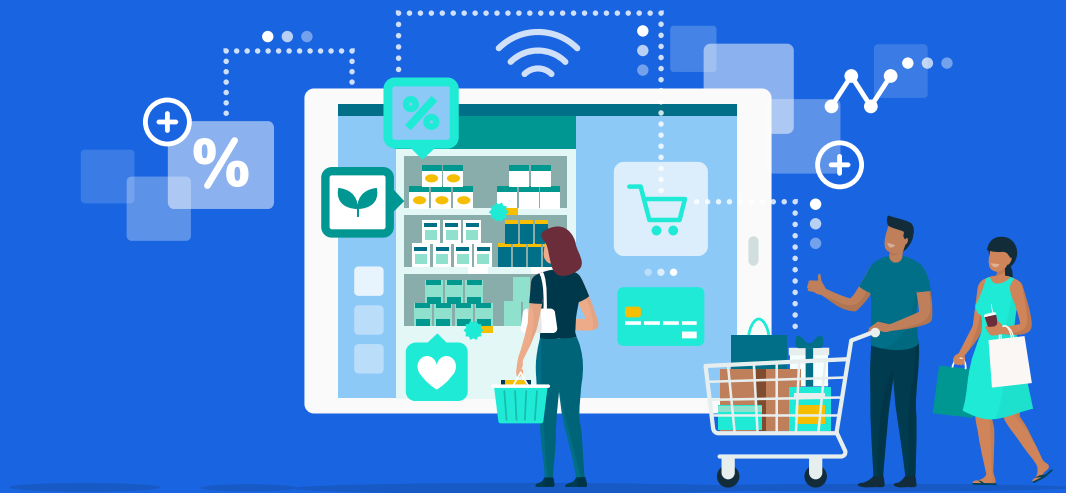


## Ny teknologi i detailhandlen

Digital transformering  
af din virksomhed

**Forskningsbaseret**  
thought leadership-rapport

[brother.dk](https://brother.dk)



# Indhold

**Indledning: Kom med nu – detailhandlens rivende revolution**

**Mål og metoder**

---

**Detailhandlens udvikling i tre hovedtemaer**

**1) Digital transformation i detailhandlen**

– ny teknologi, der giver en effektiv forandringsproces

**2) Sikkerhed og kundedata**

– beskyt dine mest værdifulde aktiver

**3) Bæredygtighed og forbrugernes samvittighed**

– hemmeligheden bag fremtidssikring af din virksomhed

---

**Fra forsyningskæde til butiksgulv**

– hvor kan print, scan og opmærkning hjælpe detailhandlen?

**“At your side”**

– Hvordan kan Brother fremme din digitale transformation?

**Resumé og vigtige konklusioner**

# Indledning: Kom med nu – detailhandlens rivende revolution

**Vi lever i en stadig mere kompleks tid, der er i rivende udvikling. Detailhandlen går forrest og reagerer på kundernes forandrede adfærd og forventninger. Detailhandlere, der kun interagerer med kunderne via fysiske butikker, og som hænger fast i tunge forsyningskæder, findes ikke længere. Internethandlens indtog har forandret detailhandlen for altid.**

Denne udvikling er accelereret dramatisk på grund af den globale pandemi, der satte gang i en bliv-hjemme-revolution af detailledet.

COVID-19-pandemien vil måske en dag blive identificeret som det punkt i historien, hvor e-handlen fik egne ben at stå på. Onlinesalget, der før pandemien var på en rolig og stabil, opadgående kurve, har oplevet et voldsomt opsving. Onlinebutikker uden fysiske salgssteder har kronede dage, mens den traditionelle detailhandel har måttet speede den udvikling op, der allerede var undervejs.

Den bagvedliggende tendens er den samme: Behovet for en solid online tilstedeværelse og hurtig levering er større end nogensinde før.

Selv før pandemien skelnede forbrugerne ikke længere mellem butikshandel og onlinehandel, men handlede ofte på tværs af begge kanaler i forbindelse med et enkelt køb. Derfor er omnichannel-markedsføring vejen frem. Hemmeligheden ligger i kundetilfredsheden.

Som det vil fremgå af denne forskningsbaserede rapport, er teknologi nøglen til transformationen i detailhandlen, men det er kun én af brikkerne i puslespillet.

Ny teknologi åbner fortsat døre og skubber grænser, men skaber samtidig store udfordringer, især hvad angår sikkerhed. Detailhandlere, der bringer kunderne i fare, har snart slet ingen kunder. Kundernes personoplysninger lagres som oftest online, og butikker, der ikke virker pålidelige og demonstrerer god forretningsetik, risikerer at blive fravalgt af kunderne og i nogle tilfælde at blive lukket helt ned på grund af store GDPR-bøder.

Højt på dagsordenen for detailhandlens udvikling står også bæredygtighed. Forbrugerne kræver øget gennemsækelighed og ønsker at vide, hvor deres varer kommer fra for at reducere miljøpåvirkningen af deres køb. Det er nogle af årsagerne til, at klimavenlig innovation har kronede dage på markedet. For detailhandlen er omkostningseffektivitet en væsentlig forhindring, der kræver stor opfindsomhed og konstant større effektivitet.

På det praktiske plan er teknologiske aktiver, som eksempelvis printere, en integreret del af detailbutikkernes arbejdsgange, hvor udskrift på papir stadig fylder meget. På trods af den øgede digitalisering af forretningsverdenen, fortsætter behovet for print, scan og kopi med at eksistere, mens butikkerne og deres kundebaser vokser.

Teknologi, sikkerhed, bæredygtighed og print mødes i et fælles mål om succes. Denne rapport kombinerer banebrydende forskning med Brothers ekspertise inden for detailbranchen for at afklare, hvordan små og mellemstore virksomheder (SMV'er) kan transformere deres arbejdsgange for at sikre vækst og konkurrencefordele i en verden på vej ind i det "nye normale".

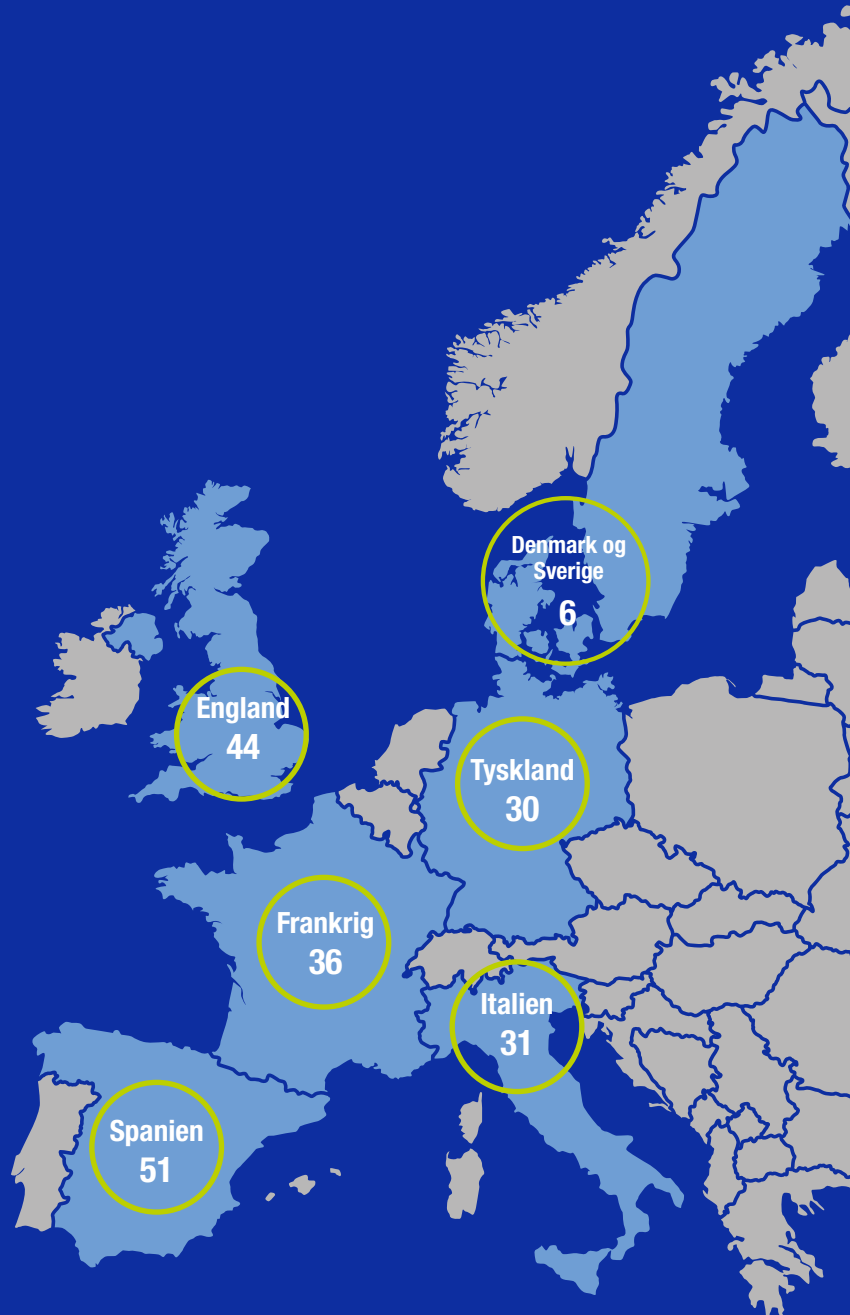
# Vores undersøgelsesmetode

Denne forskningsrapport er baseret på 198 interviews med IT-ansvarlige fra små og mellemstore virksomheder (SMV'er) med mellem 10 og 499 medarbejdere på flere forskellige vesteuropæiske markeder. Dataindsamlingen foregik i 2019 og begyndelsen af 2020.

Interviewene blev fordelt mellem beslutningstagere inden for strategisk virksomhedsledelse (92) og IT-ansvarlige (106) for at opnå et holistisk billede.

Undersøgelsen blev gennemført af et uafhængigt markedsanalysebureau, Savanta, og analyserer de største udfordringer, IT-beslutningstagere står over for i dag. Samtidig fremkommer der nye perspektiver fra uafhængige opinionsdannere på områder som blandt andet digital transformation, sikkerhed og bæredygtighed.

Rapporten "Ny teknologi i detailhandlen" er et led i Brothers "Digital Transformation"-serie og er udarbejdet med det formål at hjælpe detailvirksomheder som din til at forberede sig på en fremtid, der kun ser ud til at gå hurtigere.



## Om Savanta:

Savanta har kontorer i London og New York og er eksperter inden for dataindsamling, forskning og rådgivning. Virksomheden blev etableret, da en række specialbureauer gik sammen om at udvikle et holistisk forskningstilbud, der omfatter et bredt spektrum af sektorer og spænder vidt geografisk.

Savanta bruger såvel kvalitative som kvantitative forskningsmetoder til at indsamle data og generere solide, handlingsorienterede vidensgrundlag. De har som mål at inspirere til forandring via deres arbejde og at hjælpe klienterne til at træffe evidensbaserede beslutninger.

# Detailhandlens udvikling i tre hovedtemaer

## Digital transformation i detailhandlen – ny teknologi, der giver en effektiv forandringsproces

Detailbutikkerne investerer i intelligente løsninger for at bevare konkurrenceevnen og sikre en problemfri kundeoplevelse.

Detailhandlen er en branche i rivende udvikling. Butikkerne dikteres af "want it now"-generationen og den voksende konkurrence, så de forventes at levere en hurtig og problemfri omnichannel-kundeoplevelse, ellers risikerer de at sakke bagud.

Det er ikke overraskende, at det tredje-vigtigste mål for SMV'er i detailhandlen, umiddelbart efter øget omsætning og produktivitet, er investering i ny teknologi, der kan hjælpe med at løse og automatisere besværlige opgaver.

Hvis det bliver håndteret korrekt, vil ny teknologi kunne frigøre menneskelige ressourcer til mere indbringende aktiviteter. Det giver også en mere problemfri kundeoplevelse, idet man hurtigere kan reagere på kundernes efterspørgsel.



### De fem største forhindringer for SMV'er i forhold til deres forretningsprioriteter:

1. Tid spildt på dobbeltarbejde på tværs af systemer – **69 %**
2. Mange manuelle/langsomme processer, der kunne automatiseres – **66 %**
3. Sikring af organisationens bæredygtighed på en omkostningseffektiv måde – **66 %**
4. At finde de nødvendige ressourcer til at investere i den bedste IT-sikkerhed – **65 %**
5. At sikre, at medarbejderne er i stand til at arbejde lige så effektivt hjemmefra som på kontoret – **63 %**



**62 % af detailhandelsvirksomhederne siger, at deres arbejds gange bliver mere og mere digitaliserede**

## Målene er klare, men hvordan kommer vi derhen?

For at imødekomme kravene må detailhandlen inddrage ny teknologi og digitalisere deres forretning, så de kan konkurrere på markedet. Næsten to tredjedele ( 62 % ) af detailhandelsvirksomhederne i Vesteuropa rapporterer, at deres arbejdsprocesser bliver mere og mere digitaliserede. Digitale arbejds gange bliver kun vigtigere i fremtiden, efterhånden som detailhandlens måde at arbejde på forandres, men man bør ikke tøve med at få lagt fundamentet.

Vejen er lang, og vi er endnu et stykke vej fra at realisere digitaliseringens sande potentiale. For øjeblikket rapporterer to tredjedele ( 66 % ) af detailhandlerne, at de har flere manuelle og langsomme arbejdsprocesser, der kunne automatiseres, eksempelvis arkivering af følgesedler og opdatering af prismærker og labels. Samtidig siger over halvdelen ( 57 % ) af SMV'erne i detailhandlen, at de spilder tid på administrative opgaver, som eksempelvis dataindsamling, identifikation og arkivering, der kunne automatiseres med intelligente arbejdspladsløsninger.

Halvdelen ( 51 % ) siger, at de, uden denne type løsninger, ofte udfører dobbeltarbejde i forskellige systemer, der ikke er kompatible med hinanden. Der er helt klart plads til forbedring.

## Administrative frustrationer fjerner SMV'ernes fokus på vækst

Ineffektiv brug af ressourcer er en typisk forhindring for den vækst i omsætning og produktivitet, som detailhandlerne ønsker.



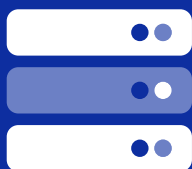
**66 %**

har manuelle/langsomme processer, der kunne automatiseres.



**57 %**

spilder tid på administrative opgaver, der kunne automatiseres.



**51 %**

udfører dobbeltarbejde på tværs af adskillige IT-systemer.



## De vigtigste teknologier, som detailhandlerne ønsker at investere i, er:

**1**

Automatisk identifikation og arkivering af scannede dokumenter

**3**

Indføring af regelbaserede scenarier (f.eks. IFTTT-teknologi: hvis A, så B), der konstant kan forbedres ved hjælp af maskinlæring og kunstig intelligens

**2**

Tegngenkendelse i scanninger for at oprette redigerbare, indscannede dokumenter

**4**

Integrerede tredjepartssystemer, som eksempelvis digitale assistenter

## 1. Automatisk identifikation og arkivering af scannede dokumenter

Automatisk identifikation og arkivering af scannede dokumenter er nogle af de områder, som SMV'er i detailhandlen primært ønsker at investere i over de næste tre år. Det vil sætte detailhandlen i stand til at digitalisere mange af deres fysiske dokumenter, som fragtbreve og følgesedler.

Næsten to tredjedele (65 %) har investeret eller ønsker at investere over de næste tre år. SMV'er i detailhandlen siger, at automatisk identifikation og arkivering giver en lang række fordele, der alle bidrager til en meget bedre produktivitet i form af:

- Sparede timer på manuelt administrativt arbejde
- Færre fejl
- Minimering af driftsomkostningerne

Det er samtidig med til at øge sikkerheden og bidrage til at understøtte virksomhedens bæredygtighedsmål på grund af den reducerede printmængde.

## 2. Tegngenkendelse i scanninger for at oprette redigerbare, indscannede dokumenter

Tegngenkendelse er det næste skridt i yderligere at udnytte fordelene ved automatisk scanning, hvor alt-i-én printere og scannere kan oprette redigerbare indscannede dokumenter, som medarbejderne efterfølgende nemt kan bearbejde.

Udover de store tidsbesparelser minimerer man også dobbeltarbejdet, og medarbejderne rapporterer om færre fejl, så de kan fokusere på at skabe mere værdi og i sidste ende øge produktiviteten.

Godt halvdelen af alle SMV'er i detailhandlen (53 %) har allerede investeret eller forventer at investere i dette område i løbet af de næste tre år for at drage nytte af denne produktivetsgevinst.

## 3. Indføring af regelbaserede scenarier og 4. Integrerede tredjepartssystemer, som eksempelvis digitale assistenter

Kunstig intelligens og maskinlæring er udviklingsområder, der vinder frem, og som begge understøtter automatisk identifikation og arkivering af scannede dokumenter. Kunstig intelligens kan anvende regelbaserede scenarier til at sortere dine dokumenter automatisk, hvorefter maskinlæring selv analyserer sorteringen, så den konstant forbedres.

Ved at indføre regelbaserede scenarier som eksempelvis IFTTT-teknologi (hvis A, så B), der hjælper alle applikationer og enheder med at forbinde sig til hinanden, tages endnu et skridt mod intelligent automatisering af manuelle forretningsprocesser.

Maskinlæring kan integreres med tredjepartsteknologier, som eksempelvis digitale assistenter, til understøttelse af arbejdsgange. Den kunstige intelligens, der driver digitale assistenter, kan give medarbejdere en intuitiv måde at instruere disse assistenter på, så de overtager monotone og tidskrævende administrative opgaver. Samtidig kan de give nyttige tilbagemeldinger til medarbejderne.

Brugen af digitale assistenter kan generelt frigøre tid for medarbejderne, så de kan fokusere på vigtigere og mere produktive opgaver, som f.eks. at tale med kunder.



## Fordelene ved at implementere ny teknologi

Flere SMV'er i detailhandlen forventer at investere i ny teknologi i løbet af de næste tre år, og de, der ikke gør, vil derfor sakke bagud.

Manuel scanning, redigering og arkivering af dokumenter er noget, der hører fortiden til. Mens arbejdspladserne udvikler sig, scanner digitalt avancerede detailhandlere nu deres dokumenter og lader en alt-i-én printer eller scannerløsning klare resten.



“Vi digitaliserer mere og mere, også på det administrative plan. Skatter og andet – folk tilskyndes i stigende grad til at bruge digitale løsninger i hverdagen, fordi det gør det nemmere at organisere og opbevare data; de kan endda arkiveres automatisk. Oplysningerne gemmes i en database, ikke længere på papir arkiveret af en person, hvor man kunne risikere, at dokumenterne blev fejlarkiveret.

Digitaliseringen gør det muligt for mig at trække flere oplysninger om en bestemt kunde ud. Lad os for eksempel tage kvitteringerne i butikkerne – de kan bruges til at reklamere for varer, der er relevante for kunderne. Hvis kvitteringerne sendes pr. e-mail, kan man gøre det samme og dermed opnå et mere loyalt kundeforhold. Så vi digitaliserer så meget som overhovedet muligt.”

**Børnetøjsbutik, Frankrig**

## Sikkerhed og kundedata – beskyt dine mest værdifulde aktiver

Datasikkerhed er en enorm trussel mod detailhandlere her i GDPR-tiden, hvad angår deres dyrebareste og potentielt farligste ressource: kundedata.

Den tilsyneladende ubegrænsede vækst i og adgang til data forpligter detailhandlen til at sikre kundernes og virksomhedens egne data, i henhold til den seneste GDPR-lovgivning.

Detailhandlere, der bringer kunderne i fare, har snart slet ingen kunder.

Enhver potentielt ny teknologiløsning skal derfor være sikker og overholde de nyeste IT-sikkerhedsstandarder.

Med de nye regler for overholdelse af datasikkerheden, eksempelvis GDPR, bliver denne problemstilling vigtig, og straffen for ikke at tage initiativ til at sikre systemerne bliver alvorligere, både økonomisk og fra kunder, der oplever, at man behandler deres persondata lemfældigt.

Detailbutikker håndterer en stor mængde fortrolige kundedata, eksempelvis leveringsadresser, kontaktoplysninger og betalingsoplysninger. Det kræver omhyggelig håndtering for at sikre, at der ikke sker bekostelige overtrædelser, der sætter datasikkerheden og kundernes loyalitet over styr.

## Hvad er hovedmålene for bedre informationssikkerhed?

I de kommende år vil det blive vigtigt for alle virksomheder at indføre sikrere procedurer, og for dem, der allerede er i gang, at fastholde og forbedre deres indsats omkring ansvar og opsyn.

Reel informationssikkerhed har hovedmål, der dækker både udstyrs- og datasikkerhed:

- 1. Fortrolighed** – beskyttelse af fortrolige forretningsdata for at sikre, at de kun deles med de rette modtagere. Til det skal man bruge autentificering og autorisation, der kræver, at brugerne bekræfter deres identitet, og at de har rettighed til at gøre det, de forsøger at gøre, inden et print frigives.
- 2. Integritet** – at sørge for, at maskinernes firmware er sikker og robust i forhold til hacking og andre eksterne trusler.
- 3. Tilgængelighed** – at sørge for, at udstyret fungerer og er tilgængeligt for autoriserede brugere, så de kan udføre deres vigtige arbejdsopgaver.





## At nå disse mål kræver investering og indsigt

En af de vigtigste forhindringer for SMV'er er imidlertid at finde de nødvendige ressourcer til at kunne investere i den bedste IT-sikkerhed. Mens ny teknologi er løsningen, kræver en vellykket implementering også specialiseret viden og ekspertise for at minimere risikoen.

At garantere IT-aktivernes sikkerhed er en udfordring, der skal tackles over hele linjen. Printere, scannere og kopimaskiner skal være lige så sikre som alt andet IT-udstyr. Hvis man glemmer det, risikerer disse enheder at åbne en bagdør til virksomheden for hackere. Ifølge Quocircas Global Print Security Landscape-rapport fra 2019 havde 59 % af virksomhederne oplevet mindst et printrelateret datatab inden for de seneste 12 måneder.<sup>1</sup>

Datasikkerhed er den funktion, der oftest betegnes som "kritisk", når man skal vælge printere, og tre fjerdedele ( 71 %) af detailhandlerne siger, at det er vigtigt, at deres printere, scannere og kopimaskiner er sikre. Det er ikke overraskende i betragtning af mængden af fortrolige kundedata, der håndteres i detailhandlen.

Det efterlader dog stadig tæt ved en tredjedel af virksomhederne ( 29 %), der ikke har forstået vigtigheden. Samtidig oplever lige over halvdelen ( 51 %) ikke, at deres virksomhed har investeret tilstrækkeligt i printersikkerhed.

Det betyder, at kun lige over en fjerdedel af detailhandlerne ( 28 %) finder det nemt at overholde loven om datasikkerhed for deres printerudstyr.

## Hvordan forholder det sig med print i forhold til sikkerhed?



**71 %**

af detailhandlerne siger, at det er vigtigt, at deres printere, scannere og kopimaskiner er sikre



**49 %**

af detailhandlerne mener, at deres virksomhed har investeret nok i printersikkerhed



**28 %**

af detailhandlerne finder det nemt at overholde loven om datasikkerhed omkring deres printerudstyr

<sup>1</sup> Quocirca Global Print Security Landscape-rapport, februar 2019.

# Luk hullerne i sikkerheden

Hvis virksomhederne forstår behovet for at investere i printersikkerhed, hvorfor gør de det så ikke nu?

**Vores undersøgelse viser to klare årsager:**



## 1. Uklar ansvarsplacering, hvad angår printersikkerhed

Alt for ofte er det uklart, hvem der har ansvaret for printersikkerhed, specielt hos detailhandlerne. Det kan i sidste ende medføre en bekostelig risiko. Desværre er det et problem, der oftere synes at ramme detailhandlen.

Over halvdelen af SMV'erne i detailhandlen i Vesteuropa ( 54 %) fortæller, at det er uklart, hvem der er ansvarlig for printersikkerheden i deres virksomhed. Tallet er højere end gennemsnittet for SMV'er generelt (48 %).

## Hvad betyder det for din virksomhed?

Hvis ansvarsområderne er uklare, går det sandsynligvis ud over beslutninger omkring og implementering af printersikkerhed, så virksomheden efterlades sårbar.



## 2. Manglende forståelse af og viden om, hvordan man tackler sikkerhedsstandarder og overholdelse af lovkrav

Det er ikke kun et spørgsmål om ansvarlighed. Forståelse af og viden om udstyrs- og datasikkerhed samt overholdelse af lovkravene er et andet vigtigt problem.

Den primære årsag til, at detailhandlere kæmper med overholdelse af databeskyttelsesloven, er manglende klarhed med hensyn til kravene. Kun lidt mere end halvdelen (57 %) af detailhandlerne siger, at de har en god forståelse af de relevante sikkerhedsstandarder.

## Hvad betyder det for din virksomhed?

Hvis IT-beslutningstagerne ikke har tilstrækkelig viden, vil virksomhederne fortsat have problemer med at iværksætte passende foranstaltninger til at beskytte sig selv og kunderne.

## Hvad kan virksomhederne gøre for at opgradere deres niveau af ansvarlighed og viden?

Ofte er det fagsproget, der er problemet. Mere end halvdelen (57 %) af SMV'erne siger, at der bruges for meget fagsprog omkring printersikkerhed.

Jeres printerpartnere er nødt til at gøre mere for at hjælpe med at afkode relevante sikkerhedsstandarder og lovparagraffer samt sikre, at I vælger den bedste printerløsning for virksomheden. Det er vigtigt, at den valgte teknologi samtidig er brugervenlig, så personalet bruger tiden effektivt. Det kan kraftigt anbefales at udnytte vores printerforhandleres ekspertise og erfaring.

# Den interne sikkerhedstrussel

**Når udstyrssikkerheden er på plads, skal der også tages hånd om data-sikkerheden.**

Halvdelen af detailhandlerne (51 %) siger, at de har ringe eller ingen sporbarhed med hensyn til, hvem der udskriver eller henter dokumenter fra deres printere.

**Det kommer ikke som nogen overraskelse, at næsten ni ud af ti virksomheder (84 %) fortæller, at de har haft printrelaterede sikkerhedsbrister**, oftest i form af fortrolige dokumenter, der er blevet efterladt i printeren, udskrifter, der ikke er blevet hentet, eller medarbejdere, der har hentet fortrolige dokumenter, som ikke var deres.

**Hvilke områder kan virksomhederne fokusere på?**



uautoriseret adgang til udskrifter



glemt at logge ud efter udskrivning af fortrolige dokumenter



manglende sporing af, hvem der har haft adgang til hvilke dokumenter ved printeren

Detailhandlerne begynder at indføre tiltag til håndtering af printrelaterede sikkerhedsudfordringer i form af begrænset adgang til visse printere eller ID-kort/PIN-koder, så printjobs kun kan frigives til de rette personer.

Og flertallet (79 %) ser nu trackede og sporbare adgangsfunktioner som et vigtigt aspekt ved valg af ny printer, hvilket antyder, at tallene vil stige, efterhånden som detailhandlerne udskifter deres printere.

Det anbefales, at man som virksomhed konsulterer sin printerforhandlere for at høre, om disse funktioner er tilgængelige og aktiveret.



“Når vi digitaliserer et dokument, ved vi, at dokumentet er nøjagtigt – det arkiveres i skyen, og den person, man har med at gøre, kan se, at dokumentet er registreret og digitaliseret. Og hvad endnu vigtigere er: Man kan altid finde dokumentet igen, når det er nødvendigt.

Et papirdokument kan være svært at holde styr på. Måske har man mistet det, forlagt det eller arkiveret det forkert – men når dokumenter digitaliseres, er kommunikationsvejen både tydeligere og hurtigere.

Desuden sørger vi for, at alt er adgangskodebeskyttet, og at ingen uautoriserede har adgang til dokumenterne. Det er virkelig vigtigt. Vi har flere lag af sikkerhed og en solid, bagvedliggende autorisationsproces.”

**Butikskæde med fødevarer og boligartikler, Frankrig**

[illegible]

Vi ved, at du som detailhandler er ansvarlig for at håndtere forretningskritiske kundedata med omhu. Detailhandelsvirksomheder skal understøttes i valget af meget sikre print- og scanneløsninger, der gør det muligt at begrænse og spore adgangen til virksomhedens fortrolige oplysninger.

I mange år har al Brother-firmware skullet signeres digitalt, hvilket sikrer integriteten af firmware-opgraderingerne. Derudover har Brother implementeret automatisk indtrængningssporing, hvilket betyder, at en enhed genstarter automatisk, hvis der registreres en trussel, for at sikre enhedens integritet.

Dette princip om at reducere den potentielle angrebsflade til et absolut minimum, samtidig med at brugerne stadig kan udføre de basale opgaver, er vigtigt.

Den seneste version, SMBv3, har en meget højere sikkerhed end tidligere implementeringer og blev aktiveret i Brother-enheder fra forrige år (2019).

Brothers "at your side" tilgange betyder, at vi anerkender sikkerheden på printerområdet som topprioritet i detailhandlen. Vi fortsætter således med at styrke vores eksisterende sikkerhedsfunktioner, mens vi udvikler nye forbedringer af vores produkter og ydelser for yderligere at mindske alle risici på dette område.

## Bæredygtighed og forbrugernes samvittighed

Hemmeligheden bag fremtidssikring af din virksomhed

**At tænke grønt er ikke kun en moralsk forpligtelse. Gode bæredygtighedsmål kan hjælpe med at booste din forretning og gøre den nuværende drift mere effektiv.**

I et samfund, der i stigende grad fokuserer på social retfærdighed, er etik i søgelyset og ansporer til vigtige samtaler. Kundernes forventninger til positive forandringer omfatter nu også de mærker, de køber.

Der er tre hovedkomponenter, som detailhandlerne mener, er nødvendige for at sikre, at de opfører sig etisk:

- 1. Forpligtelse til bekæmpelse af klimaforandringerne**
- 2. Reduktion af affaldsmængden**
- 3. Fair behandling, lige løn og lige muligheder på tværs af arbejdsstyrken**

Som de to første prioriteter viser, står bæredygtighed højt på dagsordenen for dagens detailhandlere, og flertallet af SMV'er i detailhandlen mener, at de har pligt til at opføre sig bæredygtigt (68 %), og at deres fremtidige succes er afhængig af, hvordan de håndterer bæredygtigheden af deres aktiviteter (64 %). Det bekræfter, at virksomheder nu sætter deres sociale ansvar, Corporate Social Responsibility (CSR), højt på dagsordenen.

Som et led i denne trend overvåger tre fjerdedele af detailhandlerne (73 %) nu aktivt deres præstationer inden for bæredygtighed i et forsøg på at forbedre dem. Digitaliseringen spiller en rolle i at drive denne dagsorden.



“Vi er en virksomhed med en mission om at være CO2-neutral, og vi arbejder med transportvirksomheder, der hjælper os til at nå dette mål. Vi arbejder på at reducere brugen af plast – vi bruger kun genbrugspapir, og vores fabrikker anvender processer og materialer, der er så miljøvenlige som muligt.

Digitalisering er en vigtig faktor, da vores servere medfører et stort CO2-udslip. Så vi samarbejder med virksomheder, der skal optimere vores websted for at reducere vores miljøpåvirkning.

Vi reducerer altså vores serverressourcer, så de bliver mindre forurenende, og vi forbedrer også hastigheden på vores hjemmeside for at øge den digitale ydeevne. Vi skærer ned på den mængde papir, vi bruger, ved eksempelvis ikke længere at sende kataloger ud.”

**Børnetøjsbutik, Frankrig**

# Forbedret bæredygtighed ved hjælp af digitalisering

Mange detailhandlere har allerede investeret i digitalisering for at reducere printmængden. To ud af fem af de detailhandlere (43 %), vi talte med, bruger allerede scanning til digitalisering af fysiske dokumenter, f.eks. følgesedler, for at lette administration og arkivering.



Næsten halvdelen (47 %) af detailhandlerne rapporterer, at de begynder at bruge elektroniske kvitteringer. Det betyder, at detailhandlernes udskrivning og den tilhørende affaldsmængde reduceres. Bæredygtighed er dog kun én af fordelene.

Detailhandlerne kan også bruge digitaliseringen til at forbedre deres kundeanalyser og se, hvem der køber på tværs af kanalerne ved at sammenkæde online browserdata med køb i butikken. Det giver mulighed for at interagere med kunderne efter deres køb med information om returprocedure, eller hvordan varen skal anvendes. Det kan være en god mulighed for at bevare fokus på brandet og udbrede kendskabet til det.

Selv med digitalisering er de fleste detailhandelsvirksomheder stadig i høj grad printbaserede. Der er en bred vifte af forretningskritiske printbehov, eksempelvis hyldelabels og pakkelabels, labels til indkomne varer, kvitteringer og markedsføringsmaterialer.

Tre fjerdedele af detailhandlerne har udarbejdet en bæredygtighedspolitik (76 %), typisk med fokus på genanvendelse og udstyrets effektivitet, men de omhandler ofte også indkøb, CO2-aftryk og brugen af plast.

## Typiske fokuspunkter i detailhandlernes bæredygtighedspolitik omfatter:



Genanvendelse 69 %



Udstyrseffektivitet 47 %



Brug af plast 44 %



Emballage 43 %



CO2-aftryk 39 %

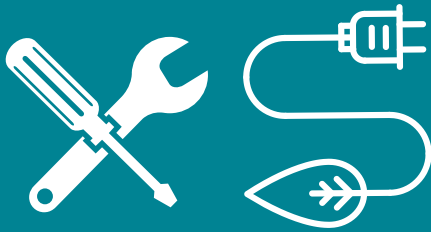


Indkøb 30 %

Printeren er derfor, med sin nærmest universelle udbredelse i detailhandlen, blandt det vigtigste udstyr, der bør evalueres, både hvad angår effektivitet og i forhold til virksomhedens genanvendelsespolitik.

Detailhandlere bør gennemgå driftseffektiviteten og udledningen på tværs af deres maskiners livscyklus samt genanvendeligheden af de anvendte blæk- og tonerpatroner.

# Reparation frem for udskiftning af printeren



Printerens bæredygtighed kan forbedres via en forlængelse af levetiden, hvilket reducerer behovet for fremstilling af nye printere.

En af de vigtigste metoder til at øge levetiden og reducere affaldsmængden er at reparere defekte moduler i stedet for at udskifte hele maskiner, der i øvrigt fungerer perfekt. 76 % af detailhandlerne siger, at det at kunne reparere eller udskifte enkelte komponenter i en printer er et vigtigt kriterium ved valg af printer.

## Hvordan kan det hjælpe detailhandlerne?

Det ville give den fordel for virksomheden, at dens omkostninger blev reduceret, så det handler altså ikke alene om de miljømæssige fordele ved at reducere produktionen og det tilhørende råvareforbrug.

I takt med at detailhandlerne kræver længere levetid, er der nødt til at ske en tilsvarende markant ændring i printindustrien. I stedet for at fokusere på kortsigtet profit må printerproducenterne tænke langsigtet og sørge for, at printere kan holde i op til ti år.



## Hvilke overvejelser skal detailhandlerne gøre sig?

Når en printers levetid er forbi, er det vigtigt at sikre, at den kan genanvendes. Tre fjerdedele (75 %) af detailhandlerne er enige om, at printere skal renoveres eller indgå i ny produktion, i overensstemmelse med deres forpligtelse omkring genbrug og som en del af deres bæredygtighedspolitik.

En vigtig parameter er behovet for god support fra printerproducenterne, der kan hjælpe kunderne til at sende maskinerne til genanvendelse, når de er udtjent, og som kan tilbyde et enkelt og overskueligt system til genbrug af tonere og blækpatroner. Virksomhederne skal samarbejde med printerudbydere, der anerkender vigtigheden af en effektiv og bæredygtig håndtering af printerudstyret, så virksomhederne kan leve op til både deres kommercielle og deres sociale ansvar.



## Fra forsyningskæde til butiksgulv

Hvor kan print, scan og opmærkning hjælpe detailhandlen?

Alt imens de skaber fundamentet for fremtidige sikkerheds- og bæredygtighedsteknologier, gennemgår mange detailhandlere også deres kontorsystemer for at optimere produktiviteten.



## Opmærkning – et vigtigt link mellem lager, butikker og succesfuld ledelse

Centraliserede labelprintere opretter skabeloner til udskrivning af standardiserede prislables og gør det muligt for hovedkontorets administration at håndtere produkterne effektivt. Det kan fjerne byrden fra de enkelte butikker, og man undgår at skulle oprette unødvendige dobbeltsystemer.

Det understøtter også lagerstyringen, især når det sammenkædes med andre systemer, der giver lageroplysninger i realtid.



“Vi har lige fra starten etableret centraliserede labelprintere. Vi samarbejdede med en konsulent for at finde ud af, hvordan vi kunne indrette vores butikker mest effektivt. Vi er en relativt lille virksomhed med seks butikker i Tyskland, og vi følte, at det ville have været både dyrt, besværligt og tidskrævende at udskrive labels lokalt.

Opsætningen var lidt kompliceret, men det har medvirket til en optimering af leveringskæden. Det medfører desuden, at medarbejderne ikke kan ændre labels manuelt, så det er en mere sikker og enkel proces.”

**Bagerikæde, Tyskland**



## Print og scan – en problemfri kundeoplevelse ved hjælp af teknologi

Intelligente printerløsninger øger produktiviteten, frigiver medarbejdernes tid til at fokusere på kundeservice og understøtter detailhandleres vækstambitioner.

Tre ud af fem SMV'er i detailhandlen (59 %) har investeret i eller forventer at investere i løsninger til fjernudskrivning og -scanning. Det understøtter trenden med "mobile betalingsstationer", der er udviklet af Apple, hvor medarbejderne kan tage imod betaling – og printe kvitteringer – hvor som helst i butikken ved hjælp af en tablet eller en smartphone og en mobil scanner. Det er med til at give en mere problemfri kundeoplevelse uden at behøve at stå i kø – og det gavner i sidste ende detailhandlerne, idet det minimerer risikoen for at miste salg.

Andre, især inden for dagligvaresektoren, har implementeret 'scan-as-you-shop'-teknologier, der gør det muligt for kunden selv at scanne, betale og gå. Præcis som med "mobile betalingsstationer" kan kunden med denne teknologi undgå at stå i kø i en tid, hvor vi skal holde afstand, og samtidig undgå at skulle scanne alle de købte varer til sidst. For detailhandleren frigiver det samtidig medarbejdernes tid til mere værdifulde aktiviteter, så kundeoplevelsen kan forbedres yderligere, eksempelvis med at fylde varer op, så hylderne er fulde til de næste kunder, eller ved at hjælpe kunderne til rette.

Løsninger til fjernudskrivning og scanning kan også hjælpe virksomhederne med hurtigt og nemt at opdatere labels – tilføje oplysninger om allergener, udløbsdatoer eller udsalgspriser – for at øge salget af varer, der ikke bevæger sig hurtigt nok.



"Vi har POS-apparater (point of sale), men i udvalgte butikker er vi i færd med at teste brugen af iPad opkoblet til en terminal, så kunden ikke nødvendigvis behøver at stå i kø. Kunden kan henvende sig til en medarbejder for at få fremvist legetøjet, hvorefter købet kan gennemføres på stedet. Vi bevæger os væk fra den traditionelle måde: 'Find dit produkt, og tag det med til kassen', og det reducerer risikoen for, at kunden fortryder købet på vej til kassen.

Der kan være stor travlhed i butikkerne i weekenden, og det gør det lettere for kunderne problemfrit at købe den vare, de ønsker. Der er tilkoblet en lille, mobil printer, der udskriver en kvittering til kunden. Vi ønsker ikke at være nødt til at sende kunden hen til kassen for at få en fysisk kvittering. Det gør det hele mere kompliceret, og så går målet tabt."

**Legetøjskæde, England**

# Hvordan elektronisk opmærkning kan give bedre kundeservice

Nogle detailhandlere går skridtet videre og investerer i fuldelektroniske kvitteringer og labels. Vi begynder at se en kraftig stigning i elektroniske kvitteringer, hvor 91 % af SMV'er i detailhandlen allerede har investeret eller overvejer at investere inden for de næste tre år.

Elektroniske kvitteringer understøtter bæredygtighedsdagsordenen, men kan desuden også forsyne kunderne med nyttige oplysninger efter købet og sikre, at man undgår potentielt uhygiejnisk kontakt i en tid, hvor mange er optaget af pandemi og restriktioner.

Elektroniske formater gør indsamling af kundedata meget lettere, så detailhandlerne bedre kan forstå, hvad folk køber, og målrette markedsføringen baseret på kundernes tidligere køb.

Også brugen af elektronisk opmærkning er i fremgang i butikkerne. E-labels kan hurtig og nemt opdateres centralt og dermed afspejle ændringer i efterspørgslen i realtid. De kan have scanbare eller andre "intelligente" egenskaber, der forsyner kunderne med vigtige oplysninger, mens de handler.

Da langt størstedelen af forbrugerne har mobiltelefonen lige ved hånden, når de handler, har detailhandlere, der forstår at udnytte dette, bedre mulighed for at kommunikere direkte med målgruppen.





## Butikskæde med fødevarer, boligartikler og hobbyprodukter, Frankrig

“Vi implementerede e-mærkning af vores produkter for cirka et år siden. Vi har ikke længere papirlabels i butikken, da alle vores labels er elektroniske. Det giver os masser af oplysninger, og det finder vi og vores medarbejdere utrolig nyttigt – og det samme gør kunderne. Det har sparet os masser af tid!

I øjeblikket styrer det kun lagerbeholdningen i butikken og ikke selve lageret, men det betyder, at vi ved, hvilke varer der kommer, og hvad der ikke er planlagt, og nøjagtigt hvilke lagermængder vi har. Det viser desuden prisen, antal produkter på hylden, datoen for den seneste levering, og hvis det er “click & collect”, ved vi, hvor produkterne skal findes – så vi ikke behøver lede efter dem, men hurtigt kan lægge dem i kundens kurv. Fremtiden for intelligente labels er, at kunden bestiller via mobilen, går hen til hylderne, og telefonen fortæller, hvor produkterne er.

Det har ikke været nogen billig investering. Det har kostet næsten 1,7 mio. kr. at implementere alle de intelligente labels, og for øjeblikket bruger vi kun ca. 5 % af, hvad systemet kan. Der går nok tre år, før vi når frem til at udnytte systemet 100 %. Jeg håber, at vi inden for to-tre år udnytter mindst 80 % af systemets kapacitet. Det betyder, at vi har indført aktiviteter som eksempelvis automatisk bestilling. Så har vi alle de oplysninger, vi behøver, klar, f.eks. lagermangler, og så kan vi reagere med det samme.

Men det er nødvendigt at investere i den slags teknologi. Udviklingen går stærkt, og man er nødt til at følge med. Personalet skal løbende uddannes, så den nye teknologi bliver accepteret. Man kan implementere den bedste teknologi i hele verden, men hvis man vil have fuldt udbytte af den, skal de mennesker, der skal bruge den, acceptere den og finde den let at bruge.”



## Effektivitetsmåling er nøglen til vækst

Når virksomheder har investeret i disse teknologier, skal effektiviteten af printerne og arbejdsgangene kunne forstås. Analytiske værktøjer kan være en god hjælp til at forstå printerens og arbejdsgangenes effektivitet. Så kan man lokalisere de områder, der ikke fungerer optimalt, og udjævne eventuelle bump. Den mest effektive forenkling og sammenkædning af data kan spare tid og øge medarbejdernes produktivitet.

“Vi ønsker at reducere omkostningerne ved hjælp af værktøjer, der gør det muligt at forenkle informationsflowet.”

**Butikskæde med boligartikler og fødevarer, Frankrig**

Gode analytiske værktøjer kan være med til at bevare informationsflowet og hjælpe detailhandlerne til at være opdateret på de data, de har brug for at have lige ved hånden, og være opmærksomme på, hvornår den næste leverance er planlagt til, eller hvor der mangler varer og skal genbestilles.

Disse analytiske værktøjer og et problemfrit informationsflow kan også gøre det muligt for detailhandlerne at sammenkæde kundedata og opnå bedre kundeindsigt. Hvis detailhandlerne kan overvåge kunderne hele vejen og lære mere om dem, kan de bedre forudsige, hvilke produkter der vil være mest interessante, promovere produkterne bedre, både i butikken og online, og sørge for at have den rette mængde produkter på lager til at imødekomme efterspørgslen.

## Maksimal effekt med minimal indsats

Printeren er, uanset om den anvendes til print, kopi eller scan, en integreret del af succesfulde virksomheders arbejdsgange med potentiale til at eliminere store mængder af administrativt arbejde. Det er derfor meget vigtigt at investere i de rigtige teknologier for at sikre, at de rette maskiner og funktioner er tilgængelige i forhold til arbejdsgangenes krav.

Det er også vigtigt at sikre, at løsningerne nemt kan integreres med eksisterende systemer og har den mest opdaterede teknologi. Det er de to vigtigste faktorer for SMV'er i detailhandlen ved valg af printer, når omkostningerne tages ud af ligningen.

### De vigtigste faktorer ved valg af printer

- 1 Nem integration
- 2 Nyeste teknologi
- 3 Datasikkerhed
- 4 Arkivering i skyen
- 5 Overvågning af personalets brugerniveauer

I takt med at teknologien bliver mere avanceret, bliver de digitale økosystemer mere komplekse, og ofte kræver disse systemer specifik, egenudviklet ekspertise for at kunne udnyttes maksimalt. Det kan være en udfordring for virksomhederne at opbygge de nødvendige kompetencer til at håndtere flere forskellige systemkrav og noget, der fjerner opmærksomheden fra kerneforretningen.

## Sådan kan din printer-leverandør hjælpe

Din printerleverandør er den bedste til at foretage en grundig analyse af din virksomheds printbehov samt anbefale det udstyr og de services, der er optimale i forhold til behovene.

Printerleverandøren kan også sikre, at mere komplekse printere vedligeholdes korrekt. Efterhånden som funktionerne udvides, gør kompleksiteten i forhold til vedligeholdelse det også.

## Sådan holder du din printer opdateret

Foruden at få anbefalet den rigtige løsning er opdatering en stor udfordring i dag, hvor ny teknologi kommer hurtigere på markedet end nogensinde før.

Mens virksomheder traditionelt har været på forkant med investering i udstyr og har administreret deres egen vedligeholdelse, ser flere og flere nu på en OpEx-løsning (Operational Expenditure), hvor udstyret leases, og vedligeholdelsesopgaven varetages af leverandøren.

I stedet for at vedligeholde en printer, der hurtigt afskrives, opnår de SMV'er i detailhandlen, der vælger at lease, en automatisk opgraderet printer, så de altid har den bedste løsning.

Vores data viser, at over halvdelen (54 %) af SMV'er i detailhandlen nu leaser i hvert fald noget af deres tekniske udstyr.

De SMV'er, der leaser deres udstyr, ser tre klare fordele: øget økonomisk effektivitet, tidsbesparelser i arbejdsgangene og fordelene ved at have den optimale løsning med den nyeste og sikreste teknologi.

## De 10 største fordele ved at lease teknologisk udstyr

### Økonomiske fordele

1. Du betaler kun for det, du bruger
2. Besparelser
3. Mulighed for delbetaling, så likviditeten ikke overbelastes

### Du sparer tid og undgår besvær

4. Mindre tidsforbrug til vedligeholdelse af udstyr
5. Mindre besvær med vedligeholdelse af udstyr
6. Ekspertter står klar til at hjælpe ved problemer med udstyret
7. Mulighed for at fokusere på kerneforretningen og outsource aktiviteter, du ikke behøver bekymre dig om

### Du sikrer, at du har den mest optimale løsning

8. Adgang til ekspertrådgivning om det bedste udstyr til dit behov
9. Teknologien opgraderes automatisk, når nyere modeller frigives
10. Udstyret har den mest opdaterede sikkerhed



“Vi har leaset printerne på de kontorer, der er tilknyttet lageret. Her printer vi alt vores salgsmateriale og alt vores reklamemateriale. Materialet skal være af rigtig høj kvalitet for at kunne bruges i vores butikker, men det betyder samtidig, at printerne er meget komplekse, og at mere kan gå galt.

Vi besluttede derfor at lease disse printere. Vi har meget oftere brug for hjælp, da vi printer salgsmateriale og reklamemateriale til vores butikker, eksempelvis store plakater og den slags.

Vi har leaset udstyret og de tilhørende ydelser, og det gør alting meget lettere.”

**Legetøjskæde, England**

## “At your side” – Hvordan kan Brother fremme din digitale transformation?

Men mens tre ud af fire SMV'er i detailhandlen (76 %) har jævnlig kontrakt med deres printerleverandør, modtager de fleste kun den basale service, der dækker udstyr, vedligeholdelse og/eller automatisk bestilling og levering af blæk, toner eller andre forbrugsstoffer.

I sidste ende kan det, at bede din printerleverandør om at analysere dine behov samt sørge for vedligeholdelse af udstyret, sikre virksomheder den printer, der bedst matcher behovet, så du slipper for at bruge interne ressourcer og tid på den løbende vedligeholdelse.

Et vigtigt aspekt i at nå effektivitetsmålene er problemfri integration af teknologi og processer – noget, de fleste detailvirksomheder er enige om.

**36 %**

modtager en  
behovsanalyse  
fra deres printer-  
leverandør.

**83 %**

finder det vigtigt,  
at deres printer  
kan integreres  
med eksisterende  
teknologier.

Imidlertid bestiller kun en tredjedel (36 %) en individuel analyse på forhånd for at sikre, at de får den rette, problemfrit integrerede teknologi til virksomheden. Brother mener, at dette er et nøglepunkt, der ikke bør overses inden for detailhandlen.

Ved at lade din printerleverandør sikre den rette, intelligente og integrerede løsning, vil din virksomhed og dine medarbejdere kunne fokusere på det arbejde, der tilfører mest værdi.

# Brothers tilgang

Brother tilbyder din virksomhed en integreret printerløsning, der problemfrit passer ind i dine eksisterende arbejdsgange og hjælper dig med at reducere tidsforbruget til administrative opgaver på tværs af virksomheden. Reelt betyder det, at dine medarbejdere får en mere tilfredsstillende og produktiv arbejdsdag.

Brother leverer en multifunktionel løsning, der imødekommer virksomhedernes individuelle behov i hele butiksflowet, både hvad angår hyldeopmærkning, salgsmaterialer af høj kvalitet, centraliseret labelprint og store printmængder på kontoret.

Brothers printerservice består af tre trin, der sikrer, at du får det rigtige udstyr og de rigtige ydelser, der er med til at reducere kompleksiteten og øge produktiviteten. Hvert trin er designet til at sikre, at ydelsen er tilpasset til dine behov og hele tiden lever op til dine krav.

## Vurderingsfase: Design den perfekte MPS-løsning til din virksomhed

Vurderingsfasen er fokuseret på at forstå din virksomheds behov og brugernes printvaner. Målet er at designe en holdbar, optimeret og fleksibel løsning, der sikrer, at de rette printere er på plads på de rigtige steder i din virksomhed. Vi foretager en gennemgang af dine aktiver, hvor vi analyserer brugerproduktiviteten og den nuværende printerflåde-infrastruktur.

Denne gennemgang vil afdække elementer som de samlede ejerudgifter (TCO), sikkerhedskrav og printpolitikker, brugerproduktivitet og printerudnyttelse samt CSR-politikker og bæredygtighedsmål. Det vil i sidste ende føre til, at vi udarbejder en løsning specifikt tilpasset dine behov, der vil maksimere effektiviteten og mindske de skjulte omkostninger, så der opnås en mere balanceret løsning.

## Overgangsfase: Det hele kommer på plads

Når man opretter en Brother MPS-aftale tilkøber man som udgangspunkt også en SWAPplus Service Pack, der er en udvidet garanti, som kan løbe i 12, 24, 36, 48 eller 60 måneder, alt efter ønske og behov.

Denne Service Pack betyder at du får adgang til løbende telefonsupport, og hvis eventuelle problemer med printeren ikke kan løses over telefonen, fremsender Brother en anden printer, der virker.

SWAPplus inkluderer udskiftning af alle sliddele i aftalens løbetid, så der vil ikke være nogen uforudsete udgifter og unødigt nedetid.

## Optimeringsfase: Sikre at alt fungerer perfekt

Optimering handler om at sikre, at alt er så godt, som det kan blive. Det indebærer forebyggende og reaktiv support fra Brother. Som led i vores regelmæssige virksomhedsanalyser hos dig gennemgår vores team behovene og kravene i den daglige drift. Ved løbende at analysere udstyrets tilgængelighed, kapacitet og udnyttelse kan vi konstatere, om din MPS fungerer optimalt for dig, også når dine behov ændrer sig. Det er alt sammen en del af måden, hvorpå vi analyserer dine behov og sikrer, at din MPS er lige så velfungerende ved kontraktens udløb, som den var i starten.



# Resumé og vigtige konklusioner

Revolutionen på detailhandelsområdet var på vej længe før pandemien kom og fremskyndede den.

Det er snarere sådan, at den verdensomspændende sundhedskrise har tvunget detailhandlerne til hurtigt at opgradere deres online tilstedeværelse. For at dette kan ske effektivt, skal både digital transformation, sikkerhed og bæredygtighed indgå som elementer.

Det er nu tid for detailhandlerne til virkelig at investere i teknologien for at skabe mere problemfrie arbejdsgange og minimere de administrative byrder. Ved at gøre det, kan de øge produktiviteten og frigøre potentiale til at imødekomme kravene fra "want it now"-generationen og skabe en inspirerende kundeoplevelse i processen.



## De afgørende teknologier, som fremtidsorienterede detailhandlerne investerer i, er:

### Automatiseret identifikation og arkivering af scannede dokumenter

SMV'er i detailhandlen rapporterer, at det at have automatiseret identifikation og arkivering giver en lang række fordele, der alle sammen bidrager til en markant produktivitetsforøgelse, herunder tidsbesparelser på manuelt administrativt arbejde, færre fejl og fald i driftsomkostningerne.



### Tegngenkendelse i scanninger for at oprette redigerbare, indscannede dokumenter

Udover de store tidsbesparelser kan medarbejderne begrænse dobbeltarbejdet og rapportere om færre fejl, så de fremadrettet kan fokusere på at skabe mere værdi og i sidste ende øge produktiviteten.



## Integrerede tredjepartssystemer, som eksempelvis digitale assistenter

Ved at indføre regelbaserede scenarier som eksempelvis IFTTT-teknologi (hvis A, så B), der hjælper alle applikationer og enheder med at forbinde sig til hinanden, tages endnu et skridt mod intelligent automatisering af manuelle forretningsprocesser.

Brugen af digitale assistenter kan generelt frigøre tid for medarbejderne, så de kan fokusere på vigtigere og mere produktive opgaver, som f.eks. at tale med kunder. Ny teknologi kan dog kun hjælpe en del af vejen. Datasikkerhed er her i GDPR-tiden en enorm trussel mod detailhandlerne, hvad angår deres dyrebareste og potentielt farligste ressource: kundedata.



### Reel informationssikkerhed har tre hovedmål:

#### Disse mål dækker både udstyrs- og datasikkerhed:

- 1 Fortrolighed – beskyttelse af fortrolige forretningsdata for at sikre, at de kun deles med de rette modtagere.
- 2 Integritet – at sørge for, at maskinernes firmware er sikker og robust i forhold til hacking og andre eksterne trusler
- 3 Tilgængelighed – at sørge for, at udstyret fungerer og er tilgængeligt for autoriserede brugere, så de kan udføre deres arbejdsopgaver.



### Vigtigheden af at kunne fremvise sin bæredygtighedsindsats bør heller ikke forklejnes

Der er tre hovedkomponenter, som detailhandlerne mener, er nødvendige for at sikre, at de opfører sig etisk (og dermed er mere populære blandt kunderne):

- 1 Forpligtelse til bekæmpelse af klimaforandringerne
- 2 Reduktion af affaldsmængden
- 3 Fair behandling, lige løn og lige muligheder på tværs af arbejdsstyrken



## Afsluttende tanker

Alt imens de skaber fundamentet for fremtidige sikkerheds- og bæredygtighedsteknologier, gennemgår mange detailhandlere også deres kontorsystemer for at optimere produktiviteten.

Alt for ofte betragtes printere og scannere som en integreret, men helt basal del af kontoret. Investering i den rette intelligente printerløsning kan dog have enorme fordele for virksomheden, herunder at markere sig på området for bæredygtighed og sikkerhed.

SMV'er i detailhandlen har brug for at finde en printerpartner, der har som mål at sikre dem mod printrelaterede sikkerhedstrusler, beskytte virksomheds- og kundedata og støtte virksomheden på en bæredygtig måde, så virksomheden kan fokusere på forretningen.

Uanset hvordan du beslutter dig for at tilpasse din virksomhed til ændringerne på detailhandelsmarkedet, kan du være sikker på, at Brother altid vil være "at your side".

**brother**  
at your side

**brother.dk**

**Brother Nordic A/S**

Baldershøj 22, 2635 Ishøj, Denmark

Tlf.: +45 43 31 31 31

info@brother.dk