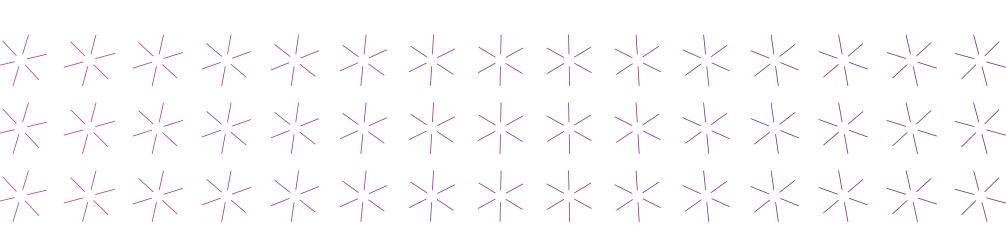


Wendbare retail

Van legacy naar loyaliteit: hoe retailers digitaal
weer grip krijgen op hun klant én operatie





“We willen excelleren in omnichannel, maar we rennen achter de feiten aan”

Klanten van vandaag zijn ongeduldig, ongrijpbaar en extreem goed geïnformeerd. Ze shoppen wanneer en waar het hen uitkomt. Via mobiel, in de winkel, of een combinatie daarvan. Ze verwachten actuele productinformatie en voorraadinfo, één prijs over alle kanalen en een naadloze servicebeleving.

Voor veel retailers betekent dit: meer systemen, meer data, meer druk. Het tempo van de marktontwikkelingen ligt hoog, maar de operationele processen zijn daar vaak niet op ingericht. De belofte van omnichannel blijkt in de praktijk moeilijk waar te maken.

Vaak lopen retailers tegen dezelfde knelpunten aan:

- Webshop en kassasysteem communiceren niet.
- Voorraad klopt niet met de werkelijkheid.
- Klantenservice moet gegevens handmatig verzamelen uit diverse systemen.
- BI-dashboards geven tegenstrijdige signalen over verkoop en voorraad.

Het gevolg: klantfrustratie, hogere kosten, onbetrouwbare data en interne onrust. En ondertussen raakt de organisatie steeds verder verwijderd van de klant. Terwijl snelheid, relevantie en beleving cruciaal zijn geworden voor loyaliteit en sterke concurrentiepositie.

SITUATIE

Retailtechnologie zonder strategie is duurkoop

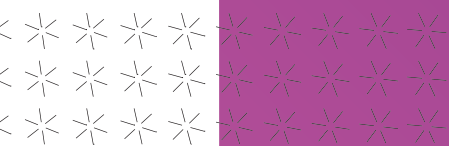
Om mee te blijven doen in de markt starten retailers vaak losse digitaliseringsprojecten. Een nieuwe webshop, een loyalty-app, een voorraadoptimalisatie-tool. Maar zonder overkoepelende visie en samenhangende architectuur vergroten deze projecten vaak juist de complexiteit.

We zien IT-landschappen die uit tientallen applicaties bestaan, allemaal bedoeld om te ondersteunen, maar samen vormen ze een wirwar. Voor elke koppeling is een

workaround nodig, integraties zijn traag of ontbreken en afdelingen werken met eigen tools en datasilo's. Dat betekent meer fouten, vertragingen in klantprocessen, en een enorm beslag op IT-afdelingen.

Deze versnippering maakt het lastig om snel te schakelen, innovatie te omarmen of nieuwe klantinzichten te benutten. Digitaliseren zonder structureren leidt tot frustratie in plaats van versnelling.





Zo word je wél wendbaar: van versnippering naar samenhang

De oplossing is niet méér technologie, maar betere afstemming tussen strategie, processen en IT. Retailers die de digitale versnelling wél onder controle hebben, werken vanuit een samenhangende aanpak. Die begint bij strategie en klantvisie en eindigt bij flexibele technologie die wérkt voor de business.

Deze aanpak bestaat uit vijf stappen:

- **1 STRATEGIE EN KLANTVISIE SCHERPSTELLEN**
Wat wil je bereiken, en welke klantervaring past daarbij?
- **2 INZICHT KRIJGEN IN PROCESSEN EN IT-LANDSCHAP**
Waar zitten de knelpunten, doublures en risico's?
- **3 DIGITALE RETAILBLAUWDRIK ONTWIKKELEN**
Hoe ziet een schaalbaar, flexibel IT-fundament eruit?
- **4 TECHNISCHE RUGGENGRAAT REALISEREN**
Denk aan Unified Commerce, ERP, PIM, DAM, moderne werkplekken en security.
- **5 WENDBAARHEID TOEVOEGEN**
Met unieke apps, integraties, low-code oplossingen en AI-toepassingen.



Door deze stappen gestructureerd te volgen ontstaat regie. Niet alleen over IT, maar ook over processen, mensen en klantbeleving.

Waarom wendbaar worden lastig is zonder hulp

In veel retailorganisaties ligt de focus op de korte termijn. Alles moet vooral snel gebeuren. Dat maakt het moeilijk om stil te staan en fundamentele keuzes te maken over processen, systemen en governance. Daar komt bij dat de kennis van het IT-landschap vaak versnipperd is: business, IT en operatie spreken een andere taal. Dat leidt tot misverstanden, suboptimale beslissingen en lage

adoptie van nieuwe technologie.

Bovendien is verandermanagement essentieel en onderschat. Zonder begeleiding stukt elke transformatie, hoe goed het technisch plan ook is. Je hebt dus meer nodig dan techniek: je hebt richting, overzicht én draagvlak nodig.

HET VERSCHIL

Hoe Ctac Group retailbedrijven helpt regie terug te pakken

Ctac Group helpt retailers om hun digitale slagkracht terug te winnen. Dat doen we met een unieke combinatie van strategisch inzicht, technische expertise en changemanagement:

Richting geven met Digitale Transformatie van Oliver IT

NEXT van Oliver IT is een compact programma van twee tot drie maanden waarin we samen met jouw organisatie:

- je strategische prioriteiten scherpstellen,
- de belangrijkste processen modelleren,
- de gewenste IT-architectuur definiëren,
- en een realistische roadmap opstellen.

De basis op orde brengen met ERP en data

Met ERP- en data-expertise van Ctac helpen we je om:

- SAP S/4HANA Cloud ERP future-proof te implementeren,
- Je data op orde brengen met PIM- en DAM-oplossingen,
- je data-infrastructuur te optimaliseren voor sturing en inzicht,
- je medewerkers slim en veilig te laten samenwerken via de moderne werkplek.



Met NEXT krijg je rust, overzicht en draagvlak voordat je gaat bouwen. Lees meer hierover op de **Oliver IT website**.



Lees meer over de **ERP en Data Services** expertises op de Ctac website.

Zet de klant centraal met Unified Commerce van Ctac

Moderne klanten verwachten meer dan alleen een product of dienst. Ze verlangen een naadloze, persoonlijke ervaring – op elk kanaal, op elk moment. Als retailer wil je niet alleen reageren op veranderingen, maar verandering omarmen terwijl je gefocust blijft op je kernactiviteiten en klanten. Het kan. Als strategische partner Ctac retailers met Unified Commerce.

Vanuit één krachtig IT-platform creëren we buitengewone winkelervaringen en helpen we je snel in te spelen op een digitaal verbonden wereld. Ctac levert de beste technologieën van marktleiders zoals Enactor en SAP. Maar we gaan verder dan alleen de technologie. We ontzorgen je met Unified Commerce as a Service volledig zodat jij je kunt richten op wat écht belangrijk is: het leveren van de ultieme klantervaring.

Unified Commerce as a Service ontzorgt jouw organisatie volledig met:

STRATEGIE EN TRANSFORMATIE

Wij begeleiden de digitale transitie naar Unified Commerce, ontwerpen de architectuurroadmap, en houden je up to date met de nieuwste trends en deskundige inzichten.

NAADLOZE IMPLMENTATIE

Ons ervaren team garandeert een efficiënt implementatieproces met een vlotte oplevering, onboarding en training op maat.

MANAGED EN CLOUD SERVICES

Wij bieden volledig beheer van de Unified Commerce omgeving. We zorgen voor een stabiele basis, zodat jij je kunt concentreren op het stimuleren van innovatie en het groeien van je organisatie.

VOORTDURENDE INNOVATIE

We stimuleren innovatie met Agile Delivery Teams zodat je bedrijf wendbaar en innovatief blijft, ook na de POS implementatie.

Lees meer over Unified Commerce op de **Ctac website**.

FLEXIBILITEIT

Flexibiliteit toevoegen - met integratie en maatwerk applicaties

Oliver IT helpt met het realiseren van **integraties** en Ctac voorziet je van **maatwerk oplossingen** binnen bestaande software. Bijvoorbeeld voor voorraadoptimalisatie, kassakoppelingen, mobile apps voor de winkelvloer, of API-platforms om je e-commerce landschap te verbinden., bereik je de benodigde flexibiliteit die jouw organisatie nodig heeft.

Bereik optimale flexibiliteit met:

- schaalbare integraties tussen systemen
- apps voor productie, service of logistiek
- uitbreidingen op bestaande software met cloud-native en low-code technologie.

VERANDERING

Mensen meenemen met changemanagement

We zorgen dat veranderingen niet stranden op weerstand of onbegrip.

Purple Square en Ctac begeleiden jouw organisatie met:

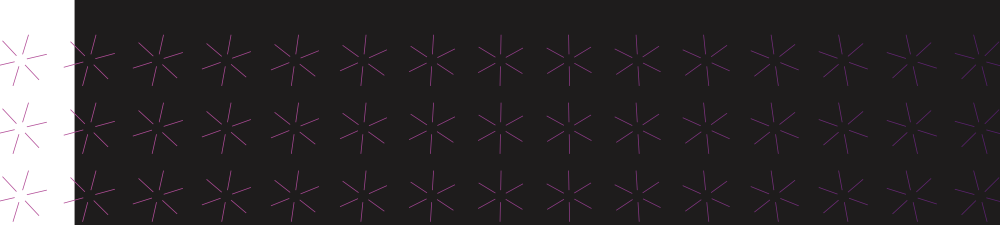
- strategische veranderaanpakken op maat,
- leiderschapscoaching,
- eigenaarschap en communicatie,
- training en adoptiebegeleiding.

Zo ontstaat digitale wendbaarheid die werkt en beklijft.

Samen zorgen we ervoor dat technologie geen last, maar een versneller wordt.

En dat je als retailer weer vooruitkijkt in plaats van brandjes blust.





Klaar om van ad hoc naar wendbaar te groeien?

Wil je weer controle krijgen over je IT en klantprocessen? Wil je als retailer niet meer reageren op verstoringen, maar anticiperen op verandering?

Retailbedrijven die met Ctac Group werken, ervaren:

- meer grip op digitalisering,
- kortere time-to-value,
- meer eigenaarschap in de organisatie,
- en technologie die meegroeit met de business..

Neem contact op voor een vrijblijvend verkenningsgesprek met een van onze sectorspecialisten.



CONTACT

KLANTVERHALEN