**Cervera fortsätter sudda ut gränserna mellan fysisk butik och e-handel.**

I april 2018 inledde Cervera ett omnikanalsprojekt som under julhandeln rullades ut i alla Cerveras butiker. För Cerveras kunder innebar detta kortare leveranstider och bättre tillgänglighet, och för Cerveras anställda blev det ytterligare ett verktyg för att hjälpa kunderna. Under den här perioden infördes dessutom möjligheten att få Cerveras vackra paketinslagningar även då man handlade från e-handeln.

*Vi ser större krav från våra kunder på ett fungerande gränssnitt mellan onlineförsäljning och fysisk butik, och man kräver att samma service gäller i alla kanaler. Dessutom vill man ha snabba leveranser och flera fraktalternativ. Genom vårt omniarbete kan vi nu erbjuda en lösning vi känner oss stolta över,* säger Andrew Golrang, IT- och affärsutvecklingschef på Cervera.

**Integrationer mellan befintliga system**

Istället för att implementera nya system och program har Cervera istället valt att satsa på nya och uppdaterade integrationer mellan de befintliga systemen för att tillgodose kundernas behov. Genom att arbeta mer effektivt med den befintliga systemparken har Cervera skapat en omnilogistikplattform. I grunden är det ett samspel mellan Frontend, Backend, ERP och POS.

Detta har möjliggjort flera nya tjänster för att underlätta för kunden:

* Reservationer
* Click & Collect som plockas i butiken
* Samma dag-leveranser med Airmee
* Lastbalansering
* Möjlighet för fysisk butik att sälja från onlinesortimentet

Läs mer om respektive tjänst nedan.

*Vi tror fortfarande stenhårt på fysiska butiker och den roll de har att fylla. Dels i form av upplevelsen för kunden, men även som lokalt lager. Genom att aktivera våra butiker över landet möjliggör vi leveranser i hela Sverige med väsentligt kortare leveranstider och dessutom med en mindre miljöpåverkan. Vi kommer helt enkelt närmare kunden än vad en renodlad enhandlare kan göra, säger Johan Junehed, VD på Cervera.*

På sikt kommer Cervera dessutom att arbeta med Swish in-store och Klara in-store. Med säljare utrustade med surfplattor kommer avslut kunna göras direkt ute på golvet vilket kommer underlätta ytterligare för kunderna.

**Smarta tjänster för kunder och personal**

Reservationer i rätt system: Det har länge varit möjligt att via cervera.se reservera varor i fysisk butik, men tidigare har personalen tvingats jobba i ett annat program. Genom att tillåta reservationer direkt i kassasystemet via tydliga notiser hanteras reservationer nu inom några minuter. Kunden får ett sms och kommer in till butiken för att betala och hämta sina varor.

Click and Collect som plockas direkt i butiken:Tidigare har alla Cerveras Click and Collect-beställningar plockats på centrallagret i Jönköping. Detta har inneburit ökade leveranstider, högre kostnader samt en större miljöpåverkan än nödvändigt. Med Cerveras nya omnilogistikplattform känner ERP av om ordern går att plocka i vald butik. Om så är fallet notifieras butiken via kassasystemet och kan plocka varorna direkt. Detta har minskat ledtiderna från upp till sju dagar till några minuter. Om butiken av någon anledning inte kan plocka orden avvisas den och plockas då automatiskt från centrallagret.

Samma dag-leverans med Airmee:För samma dag-leveranser från centrallagret i Jönköping är cut off-tiden väldigt tidigt på morgonen för leveranser inom Stockholm. Genom att utnyttja Cerveras rikstäckande butiksnät kan istället butikerna användas som fulfillment hubs. I Stockholm agerar just nu butiken i Barkarby fulfillment hub för Stockholmsleveranser. Om en kunds kundkorg på cervera.se går att plocka i butikens lager dyker Airmee upp som leveransalternativ. Ordern går då till butiken som plockar varorna som hämtas upp av Airmee och levereras samma kväll. Näst på tur är Göteborg och visionen är att erbjuda samma dag-leverans i hela Sverige.

Lastbalansering genom fullfillment hubs:I takt med att e-handeln ökar och att allt mer av handeln koncentreras till helger som t. ex. Black Friday, ökar trycket på lagret. För att kunna leverera varor i snabb takt till kunderna krävs en ökad kapacitet, men det är inte kostnadseffektivt att dimensionera hela lagrets kapacitet efter den typen av perioder. Även i fysisk butik är trycket högre under shoppinghelgerna, men de första dagarna efter är det generellt lugnt i butikerna. Genom automatiska regelverk i omniprojektplattformen kan de fysiska butikerna nu även fungera som lastbalanseringsbutiker. De hjälper helt enkelt till att plocka order som kommit in via cervera.se om lagret skulle halka efter. Utifrån varje butiks förutsättningar sätts begränsningar på antal orders per dag och tillgängligt saldo. Under 2018 har lagret inte behövt den extra stöttningen, men framöver kommer detta arbetssätt att göra stor skillnad för Cervera och kundlöftet.

Handla på cervera.se via fysisk butik:Ett klassiskt retail-problem är att man ofta tillhandahåller ett betydligt större sortiment online än i enskilda butiker. Då kunder kommer in och vill handla från det utökade sortimentet måste en manuell kundbeställning göras. Butikspersonalen beställer varan, bevakar leveransen, levererar in varan, aviserar kunder och gör till slut en försäljning. För att underlätta både för kund och personal har Cervera skapat en check out på cervera.se tillgänglig endast för butiksanställda. När kunder vill handla från det utökade sortimentet fyller de i kundens uppgifter i systemet och tar betalt som vanligt i kassan. När betalningen är erlagd skickas orden automatiskt till lagret för plock och distribution.

Denna tjänst har sedan lansering blivit väldigt populär bland butikssäljarna. Nu behöver man inte längre hänvisa kunden vidare till andra butiker eller till e-handeln om butikens sortiment är litet. Hela Cerveras sortiment är alltid tillgängligt – för alla.