Säker nätlösning ger sömlös kundresa på Kjell & Company

... och IT-personal som kan fokusera på digital utveckling

En riktigt bra nätlösning drar så lite mental bandbredd som möjligt av dem som nyttjar eller administrerar den. Personalen som arbetar i affärssystemet, eller tar betalt av kunder i kassan, ska inte tänka mer på uppkopplingen än på vattnet i kranen. Och de medarbetare som tar hand om den tekniska lösningen ska ha tillgång till smarta verktyg och tjänster, gärna administrerade av en leverantör, som gör jobbet så enkelt att de i stället kan rikta sin tankekraft på att möjliggöra digitalisering som adderar värde till verksamhetens kärna.

Uppkopplingen är också en förutsättning för det digitala kundmötet. Inom handel är det ofta ett prioriterat område, och omsättningen online växer ofta snabbare än i de fysiska butikerna. Men webben är inte bara en viktig säljkanal, utan dit vi vänder oss också för att hitta information. Kunderna gör ofta sitt förberedelsearbete på nätet, som exempelvis att söka i sortimentet, se aktuellt lagersaldo och pris.

För att leva upp till kundens förväntningar behöver kundresan röra sig mellan den fysiska och digitala butiken på ett intuitivt och smidigt sätt. Och en rakt igenom sömlös upplevelse förutsätter att uppkopplingens bandbredd och svarstider levererar. Därför jobbar Kjell & Company med IT-säkerhet i flera lager - med teknik, processer och strategi - för att säkra snabb och stabil datakommunikation.

Stabil uppkoppling stöttar kund-upplevelsen

Kjell & Company grundades 1988 av de tre bröderna Dahnelius och deras pappa Kjell med målet att förbättra människors liv med hjälp av teknik. Sedan dess har det lilla familjeföretaget växt och idag har de över 140 fysiska butiker samt e-handel på Kjell.com.

En stor del av affärsutvecklingen handlar just nu om sammanflätandet av det fysiska och det digitala kundmötet. Målet är en bra kundupplevelse som känns likadan oavsett om man kliver in i en butik i ett köpcentrum eller besöker Kjell.com. Och för att kunden inte ska uppleva några hårda skarvar mellan det fysiska och det digitala behövs en stabil nätlösning.

- Vi har lyckats skapa en unik omnikanalsmodell och utforskar ständigt nya lösningar för ett sömlöst och kanaloberoende kundmöte. Bland annat genom att det som går att göra i butiken också ska gå att göra på nätet, säger Stefan Olsson som arbetar som digital utvecklingschef på Kjell & Company.

Stefan Olsson, digital utvecklingschef på Kjell & Company.

Smart teknik för smidigare flöden

Stefan har jobbat på Kjell & Company i 20 år, älskar teknik, och trivs bra med att få vara en kreativ problemlösare. Han berättar att företaget inte har som mål att alltid vara först med den digitala utvecklingen, utan snarare att agera långsiktigt. De strävar efter att skapa bättre flöden som kunderna har nytta av, och som gör det enklare och roligare för medarbetarna på jobbet.

- Vi är ett företag som är grundat utifrån kärleken till tekniken, och vi behöver leva som vi lär, säger Stefan.

Den digitala utvecklingsavdelningen har bland annat skapat en integration där en fjärrströmbrytare är kopplad till tjänsten ”click and collect”. Tidigare när en kund klickade in en beställning på webben för upphämtning i butik fick personalen en notis i butiksmejlen. I och med den nya lösningen börjar en uppkopplad lampa blinka i den aktuella butiken, vilket uppmärksammar personalen på att det finns en beställning att hantera. Därmed bidrar den nya lösningen till att varje beställning kommer att vara redo att plockas upp en kvart efter att den är lagd.

- Det går att koppla fjärrströmbrytaren till vilken lampa som helst, som exempelvis en discokula. Jag tycker att det är ett exempel på en rolig lösning som skapar kundvärde på ett konkret sätt, säger Stefan.

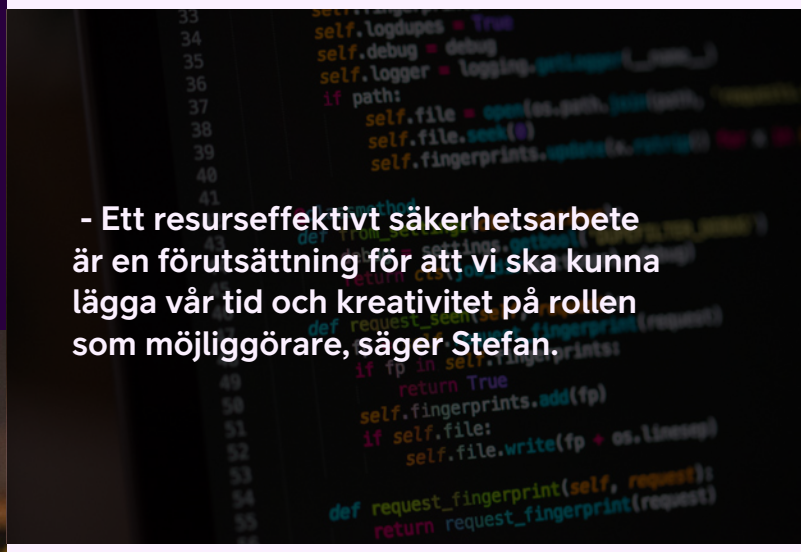
Optimerar den befintliga infrastrukturen

Kjell & Company har valt paraplytjänster för säkerhet och optimering av sin nätlösning som låter dem få ut det mesta möjliga av sin befintliga infrastruktur. Tjänsterna samverkar för att ge ett lager-på-lager skydd: En Web Application Firewall som gör det möjligt att blockera obehörig trafik och säkra upp sajten och DDOS skydd på uppkopplingen som förhindrar överbelastningsattacker. De använder också en Content Delivery Network-tjänst (CDN) som både skyddar och accelererar innehållet på sajten genom att bland annat spara statiska bilder på en server närmre kunden. Tillsammans gör tjänsterna webben snabbare och säkrare, och kunden får en bättre upplevelse.

- Vi vill ha enkla och bra lösningar som låter oss tvätta bort de stora datamängderna som lastar ner sajten innan de drabbar kunden. När ny funktionalitet blir tillgänglig i tjänsterna kan vi testa och se hur de fungerar och sedan slå på dem när vi känner oss bekväma med det, säger Stefan.

Säkerhet ska vara enkelt

Stefan berättar att medarbetarna i teamet har fått utbildning så att de på egen hand kan analysera och åtgärda de flesta händelser som påverkar prestandan på sajten utan att det tickar externa konsulttimmar. De behöver själva snabbt kunna uppmärksamma när sajten inte levererar som de önskar och därefter kunna agera för att åtgärda de flesta problem som dyker upp. Men en lika viktig del av lösningen är att experter, med tillgång till kunskapen i ett globalt säkerhetsekosystem, bara är ett samtal bort.



- Ett resurseffektivt säkerhetsarbete är en förutsättning för att vi ska kunna lägga vår tid och kreativitet på rollen som möjliggörare, säger Stefan.

Telia kan säker uppkoppling

Vi på Telia har levererat samhällsviktiga tjänster sedan 1853, och har både lång erfarenhet och ett gott minne. Vi har tagit ansvar för kommunikationen i Sverige genom tider av förändring och kris – och det kommer vi fortsätta göra. Uppkoppling är vår hemmaplan och vi samarbetar med världens främsta säkerhetsleverantörer för att hjälpa våra kunder att trygga sin kommunikation.

Telia