



# OMNICHANNEL SET FRA ET IT PERSPEKTIV

June  
2016

# AGENDA

---

1. Introduktion af Frederik Aakerlund
2. IC Group som virksomhed
3. Omnichannel – hvad betyder det for en modevirksomhed?
4. IC Groups omnichanneltiltag
5. Omnichannel set fra et IT perspektiv
6. Hvilket risikobillede ser vi?
7. Hvad tænker ”forretningen”?
8. Opgaver med finansiell risiko rykker ned i IT afdelingen
9. Case: Fraud controlling

# Baggrund – Frederik Aakerlund

---

## CV kort

### Uddannelse:

- Forstkandidat, 1998

### Jobs:

- 1998-2000: SAS Institute, Management Information Systems
- 2000-2006: Maersk Line, Portfolio Manager
- 2006-2011: IC Companys: Head of Business Application Mangement
- 2011-nu: IC Group, Vice President, IT



# THE GROUP IN SHORT

---

## IC GROUP

A Danish listed **apparel and fashion** company operating and developing brands in the **Premium segment**

## PREMIUM BRANDS

IC Group currently operates a portfolio of three Premium brands:  
**Peak Performance, Tiger of Sweden** and **By Malene Birger**

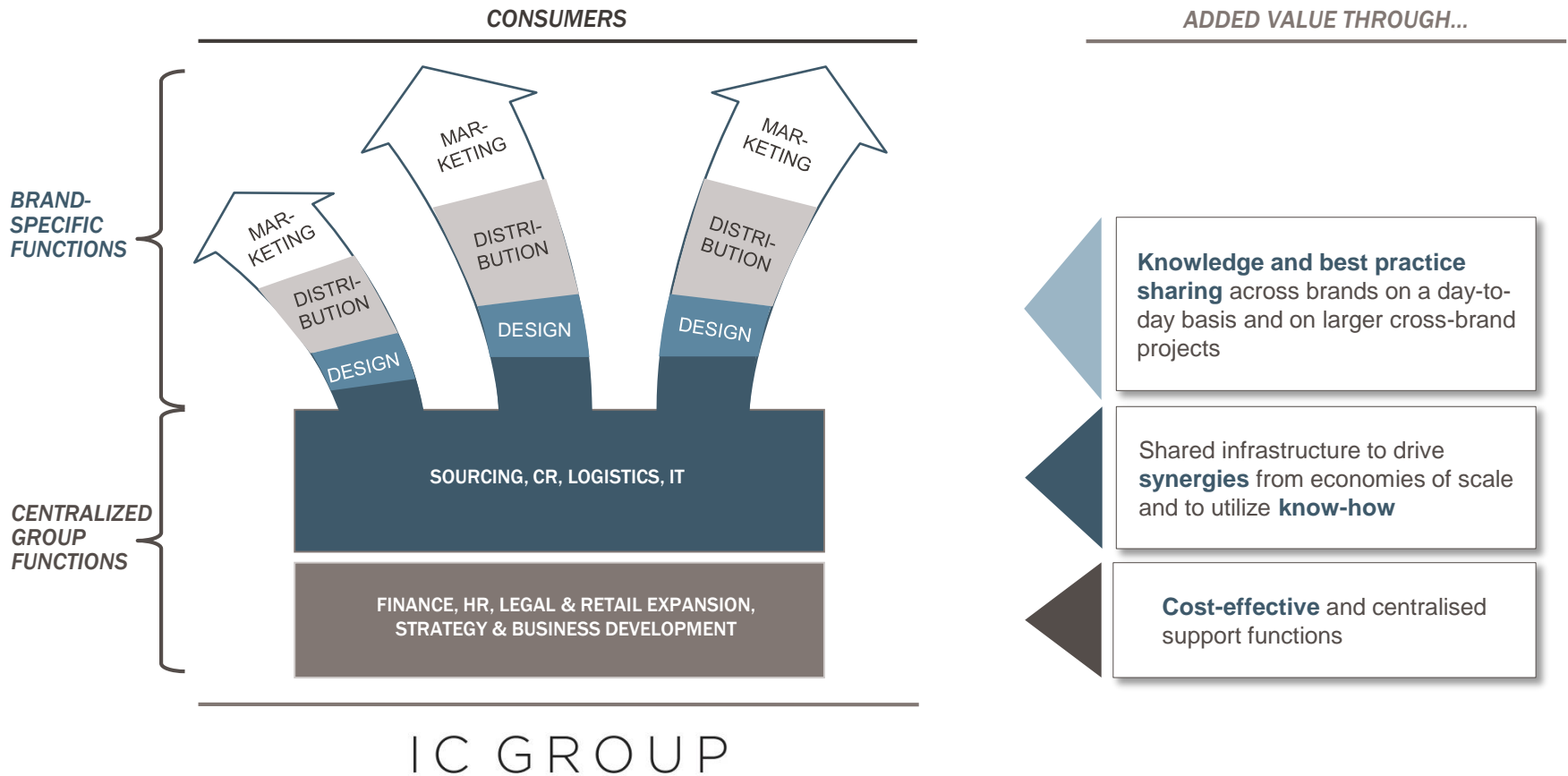
## STRATEGIC TARGETS

- **Sustainable revenue growth** through further expansion in the Nordic core markets as well as international focus markets
- Leverage on revenue growth to continuously **improve EBIT margin**
- In the **long-term** perspective value creation may be achieved through **acquisitions and/or divestments**

## BUSINESS MODEL

- IC Group operates brands based on a **shared platform** from which brands can grow and develop
- The platform includes **shared infrastructure** and **cost-effective support** functions as well as a defined framework for **best practice sharing** and **operational excellence**

# CORPORATE BUSINESS MODEL



# BUSINESS SEGMENTS

---

IC GROUP

Premium business



BY MALENE BIRGER



Other brands



---

Sustainable **revenue and earnings growth** - continuously improve **EBIT margin**

---

Considered as  
investments

# OMNICHANNEL I EN MODEVIRKSOMHED - EKSEMPLER

---

- Køb på nettet, returner i butikken
  - Opskriv lagerbalancen i butikken og returner pengene på samme betalingsmiddel som de blev betalt fra
- Køb på nettet og returner hos en franchisetager
  - Undgå at kunden mødes af en utilfreds selvstændig butik, der taber på transaktionen
- Sælg et gavekort på nettet, indløs hos en franchisetager
  - Sikre godtgørelse af franchisetagere. Hvad hvis produktet senere returneres?
- Indsaml købshistorik på tværs af kanaler
  - Hav styr på indgive samtykker og lev op til persondataforordningen. US & Canada ikke længere Safe Harbour.
- Modtag returvarer fra et andet land og hav styr på momsen
  - Transferpricing udfordringer. Hvor skal omsætningen bogføres?
- Vis lagerbalancer på produkter i butikkerne online
- Aktiver butikslagre online, og modtag ecommerce ordrer på disse (Ship-from-Store)
  - Kræver sit sin helt egen løsning og giver mange operationelle udfordringer
- Styr treasury for multiple betalingsmidler, og kontroller at de at de rette gebyrer betales

## IC GROUPS OMNICHANNELTILTAG

---

- Nyt **Point-of-Sales** system med real-time backend, herunder CRM, loyalitet, gavekort og kampagnestyling implementeret i 2012.
  - Vi samler købsaktivitet på tværs af kanaler og anvender til kampagner o.lign.
- Nyt **Warehouse Management** System med håndtering af liggende og hængende produkter til både B2B og B2C implementeret i 2014.
- Nyt **Product Information Management** System implementeret i 2014 for at sikre korrekt og rettidig leverance af produktdata til salgskanalerne.
- Nyt **Ecommerce** System, herunder insourced **Consumer Service** function, ERP forbedringer mv implementeret i 2015.
- Alle væsentlige kreditkorttyper, afbetalingsordninger, direkte fakturering og PayPal understøttes. Via direkte bankintegration hentes og udlignes betalinger.
- **Ship-from-Store** hvor butikslager sælges on-line og pakkes og sendes fra butikken
- **Order-in-Store** under implementering. Hvis et produkt mangles i butikken men findes på centrallager, kan ecommerceordre optages på iPad og betaling modtages via kreditkortterminal
- P.t. har vi **onlinehandel i 14 europæiske** lande samt Canada. Dvs i alt 45 butikker.

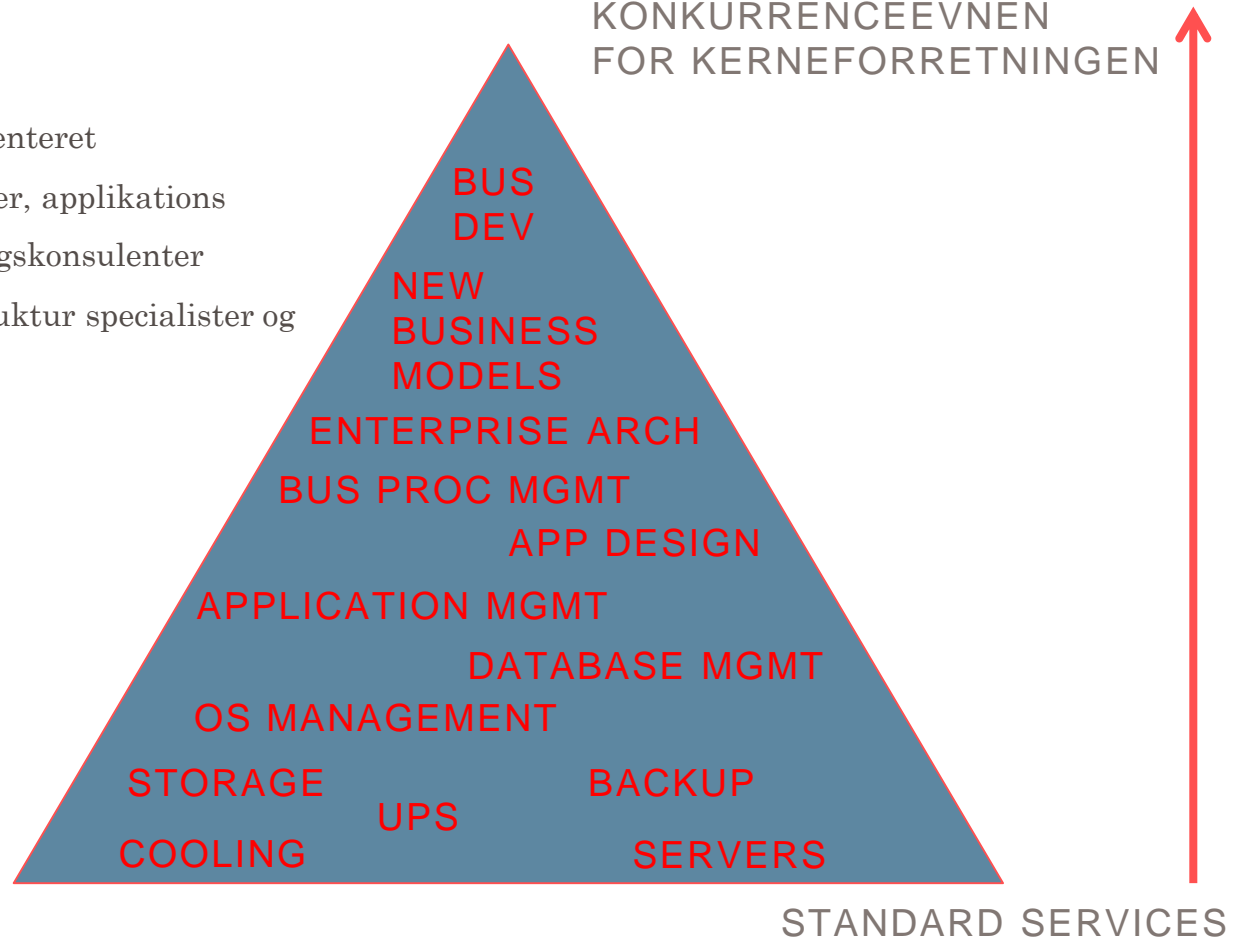


# IC GROUPS IT STRATEGISKE TILTAG

• De seneste 5 år har vi flyttet os op i pyramiden

- Data Center outsourced
- Standard systemer implementeret
- Større andel af IT architecter, applikations specialister og IT Forretningskonsulenter
- Mindre andel af IT infrastruktur specialister og programmører

FORØG  
KONKURRENCEEVNE  
FOR KERNEFORRETNINGEN



# OMNICHANNEL SET FRA ET IT-PERSPEKTIV

---

- Mange løsninger eksisterer alene som Software-as-a-Service:
  - Adresse check
  - Email Service Provisioning
  - Analytics Services
  - Maps services
- Nogen løsninger ønsker du ikke on-premise:
  - Payment Service Provisioning
  - Fraud controlling
  - DemandWare ecommerce løsning
  - EDI til transportører
- Man slipper for hosting, patching, opgradering
- Men du aner heller ikke altid hvornår det sker...
- Så længe det er IT folk der styrer det, vil uplanlagte ændringer kunne forekomme
- Sammenknytning af on-premise med egne systemer kræver sikre forbindelser
- Arkitekturen skal understøtte resiliens
- Dvs forretningen kan køre videre selvom visse services er ude af drift

## DET OPLEVEDE RISIKOBILLEDE

---

- Direkte tab
  - Kreditkortsvindel (dvs varer bestilles online med stjålne kreditkort)
  - Svindel med brugte returvarer
  - Chargebacks (kunden hævder han aldrig har modtaget varen og kræver betalingen annulleret)
- Omsætningstab, driftsstop:
  - Som følge af uplanlagte ændringer
  - Som følge af komplekst systemlandskab med mange fejlkilder (datamodeller forskellige).
- Andre Risici
  - Komplekst systemlandskab giver ofte en afhængighed af enkeltpersoner
  - Hacking/intrusion
  - Brud på persondataforordning kan medføre en potential risiko for bøde
  - Hvis lokale regler for eksempelvis fakturering af forbrugere ikke kendes og leves op til, kan det medføre bøder og i værste fald krav om nedlukning.

## HVAD SIGER FORRETNINGEN?

“Det er vigtigere at sikre omsætningen end at bruge tiden på risiko”

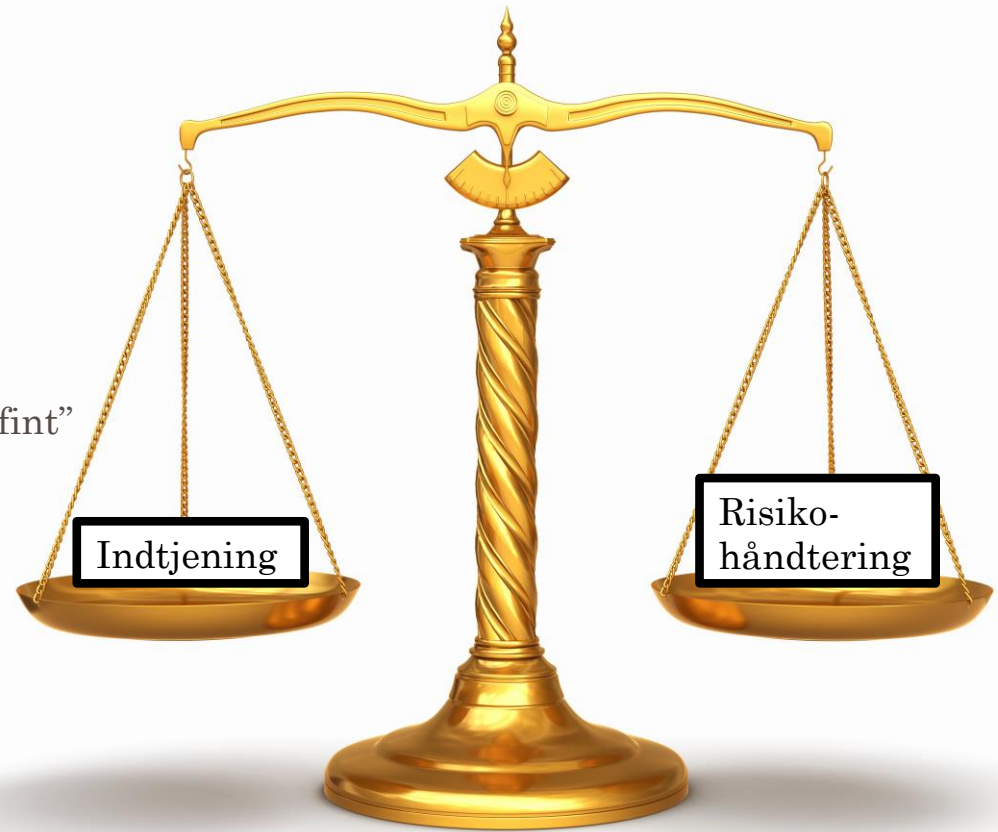
“Vi kan jo ikke leve af at reducere risikoen”

“Fint nok, bare det ikke koster”

“Det tager vi i fase 2”

“Bare det ikke forsinker go-live er det fint”

“Compliance ???”



# OPGAVER MED FINANSIEL RISIKO RYKKER NED I IT AFDELINGEN

---

- Omnichanneløsninger medfører driftsopgaver som hverken tilhører en finansafdeling eller en IT afdeling.
- På grund af områdets spredte og umodne IT arkitektur er det for teknisk til en typisk finansmedarbejder.
- Håndtering af betalingsstrømme og –transaktioner hører ikke hjemme i en IT afdeling.
- Vi har valgt at placere disse opgaver i IT afdelingen med en stiplet linie til finansafdelingen.
- IC Group har en deltids “Fraud Manager” ansat til håndtering af disse opgaver.



## CASE: MED FRAUDSPECIALISTEN PÅ ARBEJDE

---

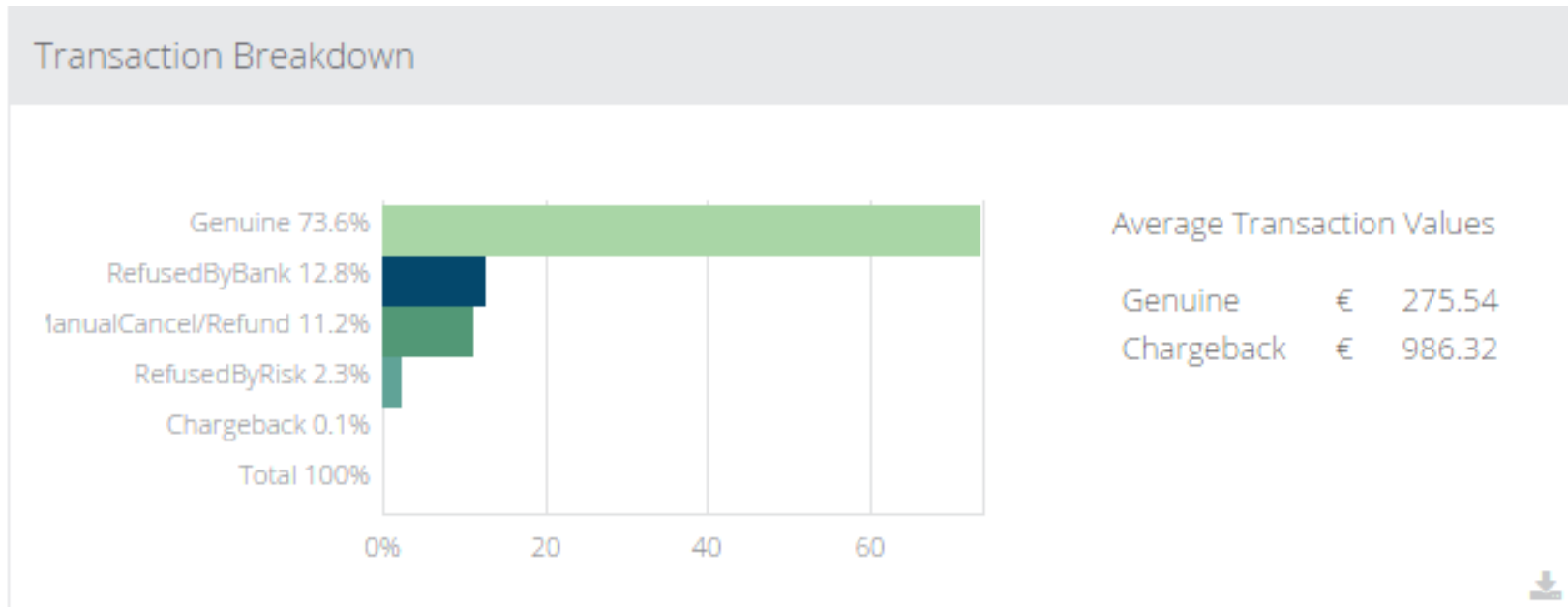
- Vi anvender en betalings- og fraudløsning fra hollandske Payment Service Provider Adyen, da denne allerede var integreret til vores ecommerceløsning, og havde konkurrencedygtige gebyrer.
- Vi lavede ingen ændringer til standard opsætning for at undgå særlig PCI certificering.
- Løsningen blev PCI certificeret før vi gik live.

## CASE: FRAUD

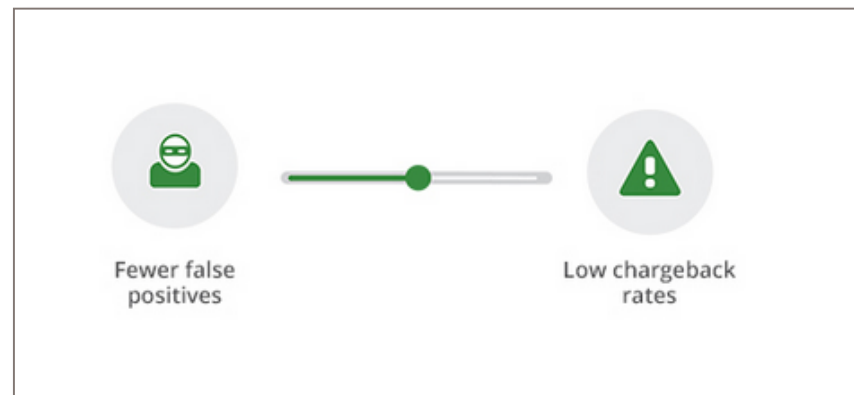
---

- Ved betaling med kreditkort, optjener en kunde ”fraud points”
- Disse point afhænger af et regelsæt virksomheden definerer i samråd med payment service provider, f.eks:
  - Shopper IP address originates from high-risk country
  - IP addresses from which fraudulent transactions are submitted.
  - Shopper’s bank has a high percentage of fraudulent transactions.
  - Email addresses or shopper name from which fraudulent transactions are submitted
  - Paypal Payer IDs which have been used in fraudulent transactions
  - Shopper Country differs from Issuing Country
  - The Card/Bank Account holder name contains non alphabetic characters
  - The Card/Bank Account holder name is only one word
  - The bank account number contains a numeric sequence
  - Bank account is not likely to be a consumer bank account
  - Bank Name does not match bank location id
  - Bank Address does not match any branch offices
  - Billing address does not match card holder address
  - Shopper using Anonymous Proxy
- Betalingen afvises hvis der akkumuleres flere point end vi tillader
- Ved personlig henvendelse til os, kan der løsnes op og betalingen gennemføres, hvis vi anser det for sikkert

## CASE: FRAUD

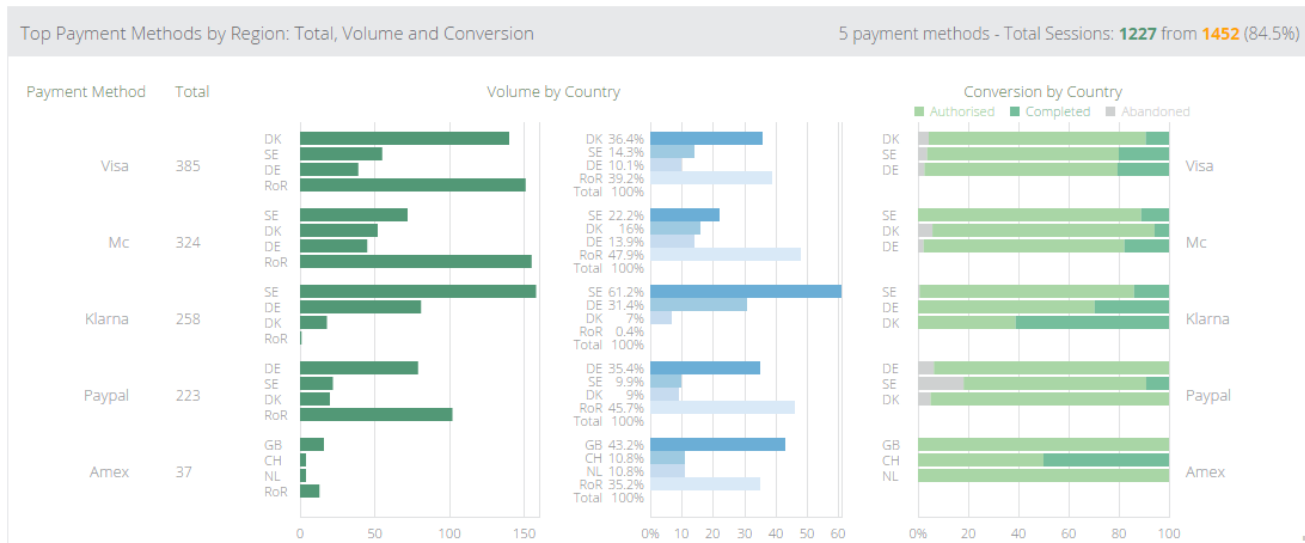
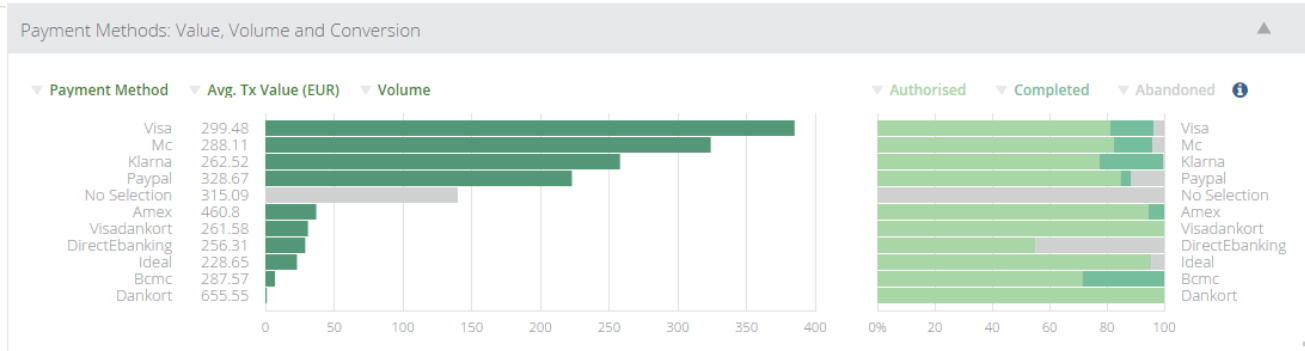


- Mængden af rent tabsgivende transaktioner for IC Group er p.t. meget lav: 0,1%



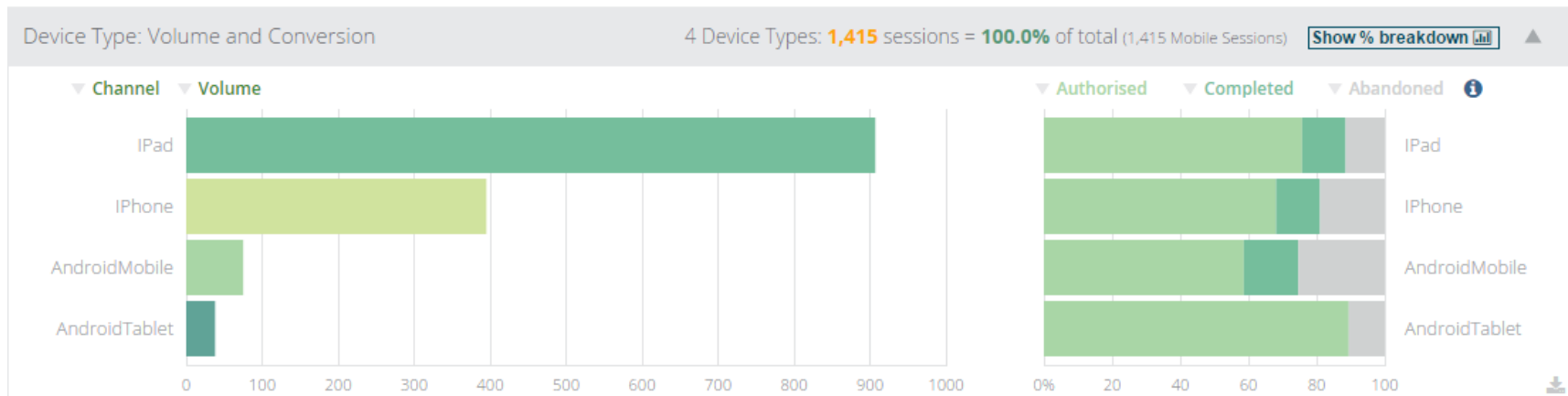
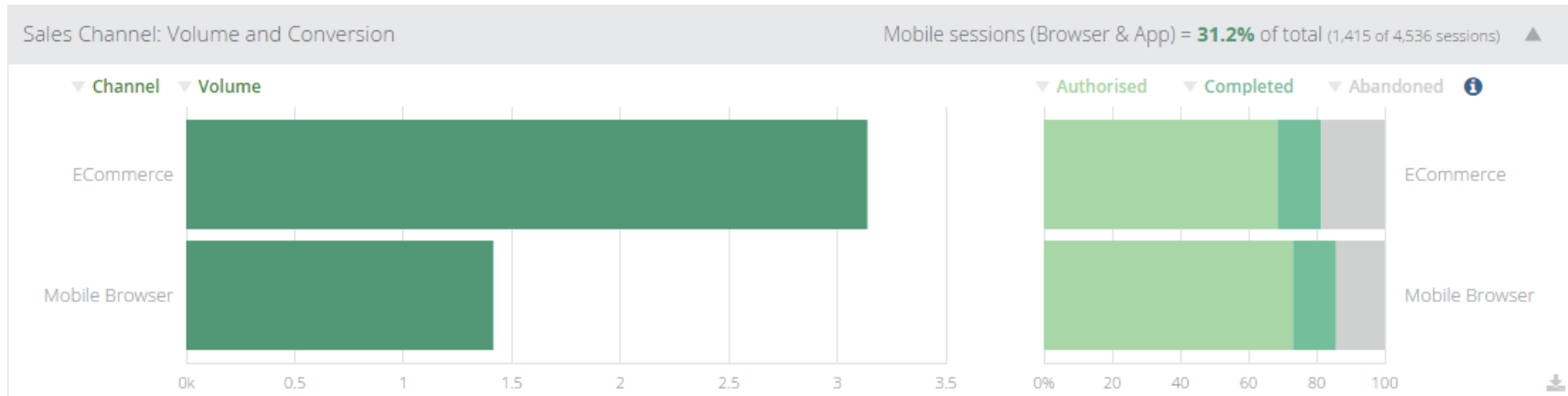


# CASE: FRAUD



- Vi følger udviklingen tæt per betalingsmiddel og marked/land

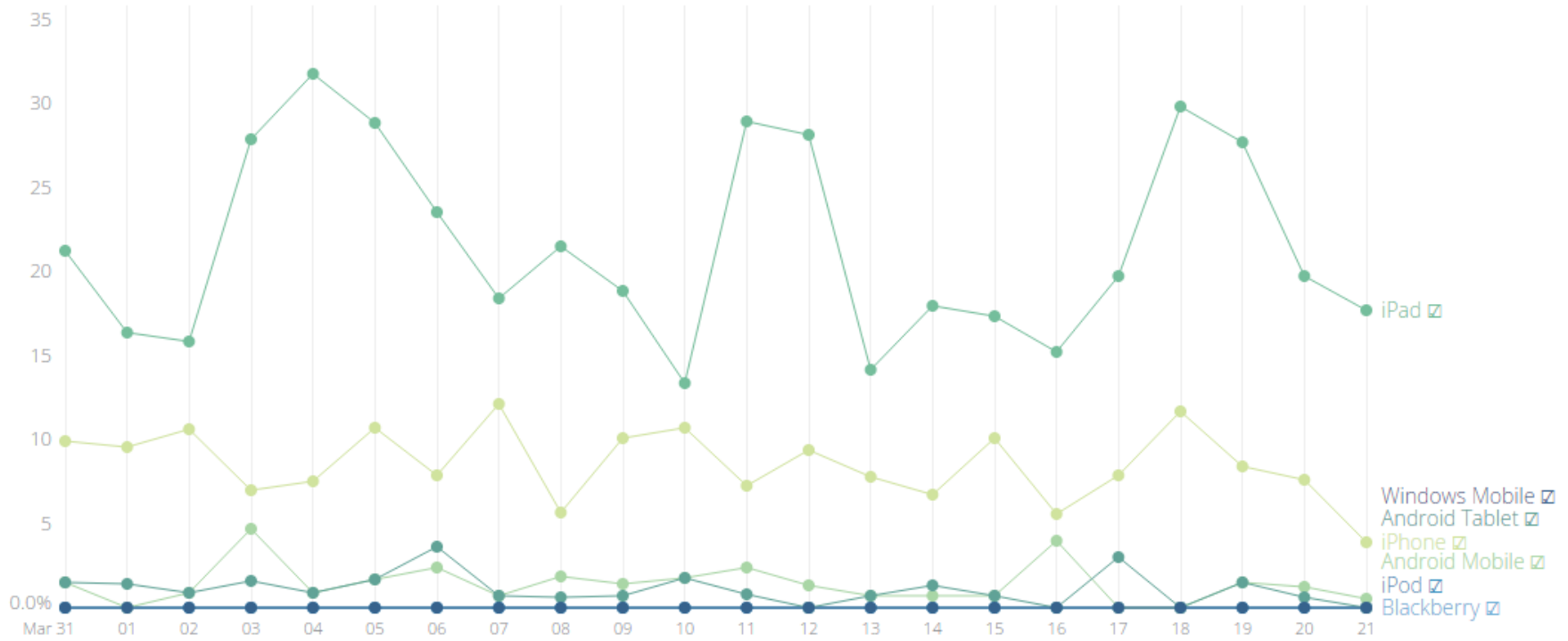
# CASE: FRAUD



- E-handel i konventionelle browsere er stadig mest udbredt.

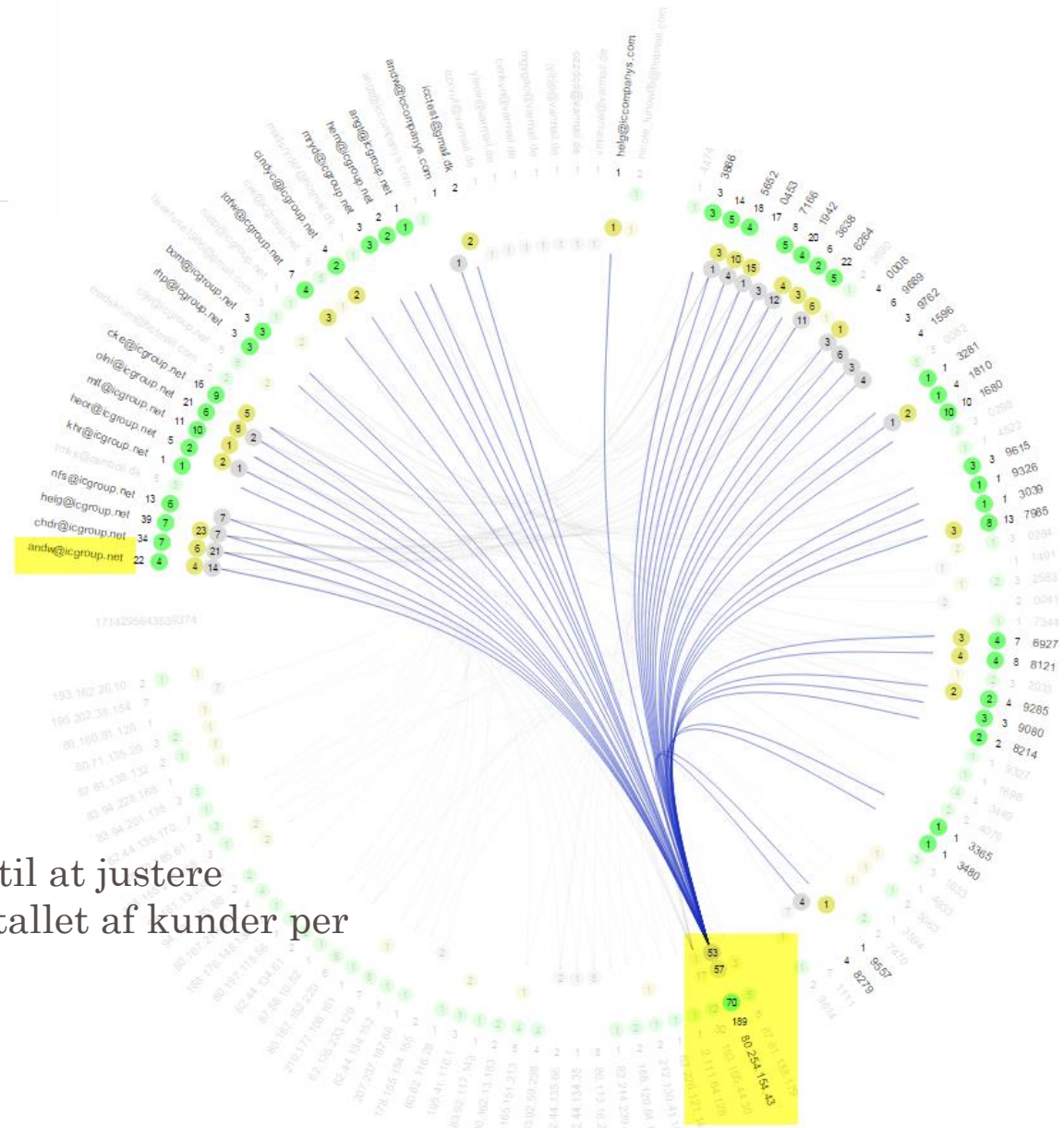
# CASE: FRAUD

Share of Total Authorisations per Device



- Betaling per devicetype giver et indblik i webshoppens brugervenlighed på de forskellige mobile enheder.

# CASE: FRAUD



Smart visualisering hjælper til at justere fraudreglerne. Her er det antal af kunder per IP-adresse.

## DEN VIGTIGSTE ERFARING

---

Et godt respektfuldt samarbejde mellem IT, finans, logistik og brands er helt afgørende for at etablere bæredygtige nye forretningsmodeller.



SPØRGSMÅL?????

---

faa@icgroup.net



IC GROUP