

Altijd grip op kassasystemen

29-11-2019 10:29



Hoe houd je grip op alle kassasystemen en bijbehorende randapparatuur als het aantal filialen - vaak ook in het buitenland - maar blijft groeien? Simac heeft hiervoor een unieke beheeroplossing ontwikkeld die specifiek is toegesneden op de eisen en wensen van retailers. Dat leidt tot lagere beheer- en onderhoudskosten en – nog belangrijker – minder verstoringen op de winkelvloer.

Een filiaalmanager in een middelgrote stad ergens in Europa opent op maandagochtend de deuren van zijn winkel. Tot zijn schrik ontdekt hij dat het kassasysteem niet functioneert wegens een uitgevallen internetverbinding. Nog niet zo lang geleden leidde dat in het slechtste geval tot enkele uren gemiste omzet en veel frustraties bij de filiaalmanager, die de telefoon diende te pakken voor de noodzakelijke technische ondersteuning. “Met de Simac Remote Management Suite is dat verleden tijd. Wij krijgen direct een melding dat de internetverbinding eruit ligt. Daardoor kunnen wij waarschijnlijk al op zondag aan de slag met een oplossing van het probleem, zodat het kassasysteem op maandagochtend gewoon functioneert”, vertelt Martin Reulink, senior engineer bij Simac.

Goede kans dat de medewerkers van Simac niet eens hoeven in te grijpen. Reulink en zijn collega's hebben in Simac Remote Management Suite (SRMS) de mogelijkheid ingebouwd om automatisch een IP-switch te activeren. Als een kassasysteem enige tijd offline is, zorgt deze switch ervoor dat de router in de winkel even uit- en aangezet wordt. “Daardoor wordt in negen van de tien gevallen de verbinding opnieuw opgebouwd, zodat de winkel weer snel online is”, licht Reulink toe.



Martin Reulink (L) en Johan van der Wielen (R), Simac Retail

Prijswijzigingen

Simac is acht jaar geleden gestart met de ontwikkeling van SRMS. Het aantal kassasystemen dat de ICT-dienstverlener in beheer kreeg, groeide op dat moment razendsnel. Dat dwong de serviceorganisatie van Simac tot een zoektocht naar nieuwe oplossingen om grote aantallen kassasystemen van afstand te monitoren, onderhouden, aanpassen en updaten. "Wij werken vooral voor grotere retailers, die vaak beschikken over meerdere kassasystemen in meerdere filialen in meerdere landen. Als zo'n retailer op maandagochtend een prijswijziging wil doorvoeren, wil hij de garantie dat die prijswijzigingen op alle filialen in alle vestigingen op hetzelfde moment zijn gerealiseerd. Met zo'n beheeroplossing kan dat", verklaart Johan van der Wielen, senior retail consultant bij Simac.

Op de markt bestaat een overvloed aan beheeroplossingen. Simac heeft ze allemaal uitgebreid onderzocht. Vaak gaat het om uitgebreide, dure systemen van gerenommeerde softwareleveranciers met een overschot aan functionaliteit die retailers niet of nauwelijks nodig hebben. En de functionaliteit die retailers wel nodig hebben, ontbreekt vaak. "Bestaande beheeroplossingen zijn vaak ontwikkeld voor kantooromgevingen. Maar aan het beheer van desktopcomputers in een kantoor worden totaal andere eisen gesteld dan aan het beheer van kassasystemen", stelt Van der Wielen.

"SRMS zorgt ervoor dat alle instellingen automatisch goed staan. Dat scheelt niet alleen tijd, maar ook fouten en frustraties."

Uitgeklede versie

Een kassasysteem beschikt bijvoorbeeld over een afwijkende, 'embedded' Windows-versie. Daarin zijn bepaalde functies afgeschermd, zodat het systeem alleen kan opstarten als kassa. Daarnaast moet op een desktopcomputer gewoon de laatste volledige versie van Acrobat Reader draaien. "Voor veel retailers installeren wij juist een uitgeklede versie van Acrobat Reader waarmee winkelmedewerkers alleen een nieuwsbrief kunnen openen. Alle overbodige knoppen om bijvoorbeeld te kunnen doorklikken naar internetsites zijn daarin weggehaald", weet Reulink.

Het marktonderzoek leidde tot het besluit om zelf een beheeroplossing te bouwen. Het resultaat is SRMS: een efficiënte en flexibele oplossing die specifiek is toegesneden op de wensen en eisen van de retailsector. Zo beschikt SRMS over koppelingen met de verschillende leveranciers van point-of-sale-software, zoals Cow Hills Retail, Axi, K3 Retail en anderen. "Blokker was de eerste retailer waarvoor we het systeem in gebruik hebben genomen. In 2014 hebben we de grootste retailers uit ons klantenbestand overgezet. Nu implementeren we SRMS bij vrijwel alle nieuwe klanten", vertelt Van der Wielen.

Voordelen van SRMS

Simac Remote Management Suite (SRMS) biedt een schat aan voordelen voor retailers:

- **ONTZORGING:** Simac signaleert en verhelpt storingen in de meeste gevallen zonder tussenkomst van retailers.
- **BESCHIKBAARHEID:** veel problemen worden op afstand adequaat opgelost, zodat 'downtime' tot een minimum beperkt blijft.
- **SNELHEID:** de schat aan vastgelegde data geeft direct inzicht in oorzaken, zodat snel en doelgericht kan worden ingegrepen.

- **PREVENTIE:** slimme analysetools maken proactief ingrijpen en preventief onderhoud mogelijk, zodat storingen worden voorkomen.
- **INZICHT:** engineers weten welke hardware in welke winkel draait, zodat ze altijd met de juiste spullen op pad gaan.
- **RAPPORTAGE:** dashboard biedt retailers inzicht in de prestaties, onderhoud en beheer van kassasystemen.
- **KOSTEN:** gebruik van SRMS leidt tot lagere onderhouds- en beheerkosten, maar ook tot minder omzetverlies in de winkels.

Randapparatuur

SRMS begint met een goede registratie van de systemen en apparaten die in de verschillende winkels zijn geïnstalleerd. Dat gaat niet alleen over kassasystemen, maar ook over randapparatuur zoals bonprinters, barcodescanners, pinterminals en netwerkkapparatuur. Niet alleen merken, modellen en serienummers worden in SRMS vastgelegd, maar ook de onderhoudshistorie. Als een component wordt vervangen, ligt dat vast in SRMS. “Veel retailers beschikken over een bont IT-landschap met verschillende hardware en software. Omdat we exact weten wat waar draait, sturen we nooit meer service-engineers met de verkeerde spullen naar een winkel”, verklaart Reulink.

Die engineers zijn bovendien veel minder tijd kwijt in een winkel. Neem de installatie van een nieuw kassasysteem. Vroeger had de engineer een half uur tot drie kwartier per kassa nodig om het systeem goed te configureren en in te stellen, terwijl die instellingen in feite een kopie zijn van identieke kassa's die eerder zijn geïnstalleerd. “Nu hoeft de engineer na aansluiting alleen nog het filiaal- en kassanummer in te voeren. Vervolgens zorgt SRMS ervoor dat alle instellingen automatisch goed staan. Dat scheelt niet alleen tijd, maar ook fouten en frustraties”, zegt Reulink.

4G-verbinding

Daarnaast signaleert SRMS elk incident. Als een deel van de winkelautomatisering niet goed werkt, ziet de serviceorganisatie van Simac dat vaak eerder dan de winkelmedewerkers. Veel incidenten kunnen op afstand worden opgelost zonder tussenkomst van mensen op de winkelvloer. Niet alleen Simac, maar ook de retailers zelf krijgen via een uitgebreid dashboard inzicht in de prestaties van kassasystemen en de bijbehorende randapparatuur. Welke kassa's worden het meest gebruikt? Welke kassa's staan altijd uit? En heeft KPN een internetstoring? Dan toont het scherm een landkaart met groene en rode locaties die aangeven welke winkels wel of niet online zijn. Die data zijn ook beschikbaar voor analyses achteraf. Van der Wielen noemt het voorbeeld van een klant met 1300 winkels in zeven landen, die werkt met een kassasysteem dat bij uitval van de vaste internetverbinding automatisch overschakelt op een 4G-verbinding. “Die klant kreeg elke maand een factuur van het telecombedrijf met de kosten, maar had tot dat moment geen enkel zicht op de omvang van het 4G-gebruik in de voorafgaande maand. Dat was één van de argumenten om over te stappen van een generieke beheeroplossing op SRMS. Wij kunnen nu nauwkeurig zien op welke locatie op welk moment de 4G-verbinding is ingeschakeld. Als dat te vaak gebeurt of te lang duurt, krijgen wij een melding met het advies om de vaste internetverbinding te controleren. Dat scheelt aanzienlijk in de kosten van 4G-verbruik.”



Virusscanner

Zoals de term 'suite' al aangeeft, bestaat Simac Remote Management Suite uit meerdere modules. Reulink is met een team van zeven mensen voortdurend bezig om de suite te verbeteren en nieuwe modules toe te voegen. Een voorbeeld is de module voor het gecontroleerd uitrollen van updates, zowel die van Windows als van virusscanners. Wanneer Microsoft, McAfee of een andere fabrikant van beveiligingssoftware een nieuwe update lanceert, wordt die eerst op een testsysteem bij Simac geïnstalleerd. Als dat goed verloopt, komen een aantal speciaal daarvoor aangewezen winkels aan de beurt. Levert ook dat geen problemen op? Dan volgt een brede uitrol richting alle winkels.

SRMS beschikt ook over modules voor het beheer van randapparatuur. Denk aan een module die signaleert wanneer de batterij van draadloze scanners moet worden opgeladen of vervangen. Of aan een module die het tonerverbruik van A4-printers controleert. Reulink: "In veel winkels liggen stapels cartridges op voorraad om maar niet zonder te hoeven zitten. Als dan die printer onverwacht moet worden vervangen, zijn die cartridges waardeloos geworden. Deze module is gekoppeld aan het voorraadstelsel van de retailer. Die zorgt ervoor dat twee weken voordat de toner dreigt op te raken een nieuwe cartridge in de winkel ligt."

"Als een winkel te vaak overschakelt op 4G, geeft SRMS het advies om de vaste internetverbinding te controleren."

Uitvaartverzorgers

Waar nodig schakelt Simac partners in. Dat geldt bijvoorbeeld bij het beheer van het groeiende aantal tablets op de winkelvloer. "Wij weten alles over het Windowsbesturingssysteem, maar die tablets draaien doorgaans op Android. Daarom werken wij samen met een partner die beschikt over een beheeroplossing voor tablets."

SRMS is met een API gekoppeld aan die beheeroplossing, zodat retailers vanuit één omgeving met één dashboard ook inzage krijgen in de prestaties van deze apparaten”, aldus Reulink.

Inmiddels mikt Simac met SRMS allang niet meer alleen op de retailsector. Niet voor niets is al bij de ontwikkeling gekozen voor een flexibele oplossing met een generieke naam die ook toepasbaar is in andere sectoren. Uitvaartverzorgers DELA is de meest recente SRMS-gebruiker die niet uit de retail afkomstig is. Reulink: “DELA beschikt over een specifiek werkpleksysteem, waarbij op de werkplek zelf niets behouden blijft. Dat betekent dat het systeem een update van vandaag morgenochtend mogelijk weer is vergeten. SRMS zorgt ervoor dat alle updates op alle werkplekken actief blijven. DELA heeft ook naar bestaande beheeroplossingen gekeken, maar dan hadden ze veel meer moeten betalen voor een functionaliteit waarvan ze maar een klein deel gebruiken.”

Simac IT NL

De Run 1101, 5503 LB Veldhoven | T: +31(0)40 258 29 11

simac.com/srms

