

## Retail moet flexibel en dynamisch blijven

29-11-2019 09:40



**De retail digitaliseert in snel tempo, zowel op internet als op de winkelvloer. Eén van de grootste uitdagingen is het vinden van IT-specialisten die invulling kunnen geven aan de roep om digitalisering. CEO Eric van Schagen vertelt hoe Simac daarop inspeelt. “Hoe dieper in de keten we taken onderbrengen, hoe beter en efficiënter we die kunnen organiseren.”**

Interactieve zuilen die productinformatie geven, medewerkers met tablets die advies op maat verstrekken en klanten met mobiele scanners die geen kassa meer nodig hebben. Technologie die het online winkelen groot heeft gemaakt, vergroot ook in toenemende mate de service en het gemak op de winkelvloer. Wij staan echter nog maar aan het begin van de digitalisering van de retail, stelt Eric van Schagen. “De veranderingen zijn moeilijk te voorspellen en komen razendsnel”, aldus de CEO van Simac.

### **Geen onomkeerbare situaties**

Wat al die veranderingen gaan brengen, moet de toekomst uitwijzen. “Daarom is het belangrijk dat we in de retail flexibel en dynamisch blijven. We moeten ons snel kunnen aanpassen aan toekomstige ontwikkelingen. We kunnen ons geen strategie veroorloven waarmee we ons vastzetten in onomkeerbare situaties”, verklaart

Van Schagen. De toenemende digitalisering betekent dat retailers steeds meer vragen van een partner als Simac. “Retailers kennen geen sluitingstijden meer. Winkels blijven steeds langer open, wat resulteert in verlenging van servicetijden. En als de winkeldeuren sluiten, moeten de online winkels in de lucht blijven. De verwerking van de data uit al die kanalen gebeurt steeds meer real-time in plaats van batchgewijs. Het aantal cloud-oplossingen neemt toe, hoewel we merken dat onder meer de overheid en de zorgsector vanwege de zorgen om databeveiliging iets voorzichtiger worden als het gaat om de public cloud.”

**“Retailers kunnen zich geen rigide strategie veroorloven waarmee ze zichzelf vastpinnen.”**

### **Zelfschaalbare systemen**

Een grote uitdaging is het tekort aan gekwalificeerd IT-personeel. De vraag is al langer groter dan het aanbod, maar het tekort begint steeds nijpender te worden. Simac neemt op verschillende fronten actie om de gevolgen van het tekort tot een minimum te beperken. “Een belangrijke ontwikkeling is de automatisering van IT-taken, IT4IT. Denk aan flexibele, zelfschaalbare systemen: als de opslag- of netwerkcapaciteit niet meer toereikend is, wordt capaciteit bijgeschakeld zonder een IT-beheerder te hoeven inschakelen”, legt Van Schagen uit. Daarnaast blijft Simac investeren in verticale integratie met partners. “Hoe dieper in de keten we bepaalde taken onderbrengen, hoe beter en efficiënter we die kunnen organiseren. Dat is ook de reden waarom retailers ons inschakelen: omdat wij door onze schaalgrootte bepaalde processen beter kunnen oppakken en zij niet zelf het wiel opnieuw uit hoeven te vinden. Op dezelfde manier maken wij gebruik van onze partners. Niet om een beroep te doen om hun mankracht, maar op hun slimme oplossingen.”

### **Opleiding en ontwikkeling**

Ondertussen is Simac hard op zoek naar ervaren professionals en jonge talenten. “Natuurlijk blijven wij vissen in de vijver waarin we altijd visten, maar we gaan ook op zoek naar nieuwe vijvers. De arbeidsmarkt biedt nog voldoende kansen, maar we moeten wel op andere plekken zoeken. Zoeken naar talenten die we door opleiding en ontwikkeling op het juiste niveau kunnen brengen. We werken daarbij nauw samen met reguliere hogescholen en universiteiten, maar hebben ook een eigen opleidingsprogramma inclusief uitgebreide digitale opleidingstools.” Van Schagen ziet de toekomst daarom met vertrouwen tegemoet. “Wij vormen een gezond bedrijf met een mooi klantenbestand en voldoende financiële middelen om te investeren in nieuwe technologieën. Wij beschikken over een groot team met een goede mix van ervaren professionals en jonge talenten. Daarmee kunnen we snel en flexibel inspelen op alle ontwikkelingen die op ons pad en dat van onze klanten komen.”