Maximale stabiliteit aan de kassa

17-09-2021 08:40



Doe-het-zelfketen Byggmax kampte met een verouderd kassasysteem dat regelmatig uitviel. De ommekeer kwam met inPosition, het stabiele point-of-sale-systeem van Centric. De eenvoud in de opbouw van de schermen zorgde aanvankelijk voor scepsis, maar zorgde uiteindelijk voor een hoge gebruikerstevredenheid. CIO Oskar Röös: “Natuurlijk is technologie belangrijk, maar de mensen van Centric hebben de doorslag gegeven.”

In 1993 opende Byggmax de eerste doe-het-zelfwinkel in Zweden. Met name de laatste jaren is de Byggmax Group snel gegroeid, mede mogelijk gemaakt door de notering in 2010 aan de beurs van Stockholm. De groei is niet alleen autonoom tot stand gekomen. In 2015 werd Buildor overgenomen, in 2016 gevolgd door Skånska Byggvarorin.

De focus van Byggmax ligt op de zwaardere doe-het-zelfmaterialen. Met het nieuwe winkelconcept Byggmax 4.0 is het assortiment op de winkelvloer uitgebreid tot ongeveer 5000 artikelen. Dat is ongeveer een tiende van het totale assortiment dat online wordt aangeboden. “In onze omnichannel-strategie staat flexibiliteit voorop. Wij garanderen maximale beschikbaarheid van artikelen, ongeacht tijd, plaats en verkoop”, verklaart Oskar Röös, chief informatio officer bij Byggmax Group. “Het moet niet uitmaken of een klant een winkel bezoekt en de producten direct wil meenemen of laten bezorgen. Ook kan hij kiezen voor online winkelen en afhalen in de winkel. Wij bieden elke combinatie van mogelijkheden aan. Dat verstaan wij onder flexibiliteit.”

Veel downtime
Cruciaal onderdeel in de omnichannel-strategie is het point-of-sale-proces (POS). Byggmax moest noodgedwongen overstappen naar een ander systeem. “We hadden een POS-oplossing met veel downtime die niet langer werd ondersteund. We zochten een nieuwe oplossing die niet alleen stabiel was, maar ook kon worden gekoppeld aan ons ERP-systeem IFS. De keuze viel op inPosition van Centric. Dat voldeed aan de voorwaarden. “Een modern POS-platform waarmee niet alleen de traditionele kassa’s worden ondersteund maar ook mobiele kassa’s en self-checkouts ”, legt Oskar Röös uit.



“Op het vlak van stabiliteit is inPosition waanzinnig goed”
Oskar Röös, CIO bij Byggmax

Bijkomend voordeel is dat Centric beschikte over een lokale, betrokken en oplossingsgerichte organisatie. “We zochten een totaaloplossing van een leverancier die de hele implementatie kon verzorgen, inclusief het inrichten, testen en uitrollen van de oplossing naar de winkels. Centric heeft zich bewezen als een leverancier met veel kennis van de doe-het-zelfsector en de retailmarkt in Scandinavië. Bovendien kon Centric goede referenties verstrekken en was de prijs/kwaliteitverhouding een stuk beter dan bij oplossingen van andere leveranciers.”

Oskar Röös roemt met name de hoge gebruikerstevredenheid. “We waren aanvankelijk sceptisch over de eenvoud van de grafische gebruikersinterface, maar na verloop van tijd bleek die juist in belangrijke mate bij te dragen aan de gebruiksvriendelijkheid en stabiliteit. De interface wijkt af van die van veel andere aanbieders. Dat voelde aanvankelijk wat vreemd, maar bleek uiteindelijk een sterk punt te zijn.”

Pilot in Uppsala
Voor de implementatie van de oplossing hebben Byggmax en Centric samen een projectteam opgezet. De nieuwe POS-oplossing is allereerst uitgetest middels een pilot in een winkel in Uppsala. Nog geen vier maanden later besloot het projectteam de oplossing in drie maanden tijd uit te rollen naar alle winkels - eerst in Noorwegen, daarna in Zweden en Finland. Op dit moment werken 169 winkels met de oplossing: 116 winkels in Zweden, 43 in Noorwegen en 10 in Finland.



Filip Liljelyck was als storemanager van de pilotwinkel in Uppsala nauw bij de implementatie betrokken. Uit voorzorg werkte de winkel met twee kassasystemen, waarbij inPostion als primair systeem fungeerde. Mocht dat uitvallen, dan kon Byggmax altijd nog terugvallen op het oude systeem. “Het was spannend om als pilotwinkel te fungeren, maar de samenwerking met Centric verliep uitstekend. Incidenten die zich tijdens de pilot voordeden, werden snel en gemakkelijk opgelost.”

Centric was in de winkel aanwezig en had rechtstreeks contact met de gebruikers. Filip Liljelyck merkte dat Centric luisterde naar de ervaringen van medewerkers op de winkelvloer.
“Tijdens de pilot is het hele systeem ontsloten. We konden alle functionaliteiten aan het werk zien, ook de functionaliteiten die nu is uitgeschakeld.”

Verbeterde stabiliteit
Voor de kassamedewerkers met minder ervaring, biedt de interface voordelen. Voor de meer ervaren kassamedewerkers is de interface op verzoek van Byggmax iets aangepast. Met de sneltoetsen die Centric heeft ingebouwd, is het gelukt om het werk aan de kassa voor deze gebruikers te versnellen. “Centric zag welke behoeften we hadden en heeft daar adequate oplossingen voor ontwikkeld”, zegt Filip Liljelyck.

Nu het systeem in alle winkels draait, zijn de ervaringen zonder meer positief. De investering verdient zichzelf terug, maar dat is niet het belangrijkste. Wat telt is de flink verbeterde stabiliteit. Geen kassa betekent immers geen omzet. “Op dat vlak is inPosition waanzinnig goed”, stelt Oskar Röös.

Oskar Röös kijkt met voldoening terug op het project. “Centric beschikt over briljante mensen die daadwerkelijk waarde voor ons bedrijf creëren. Een voorbeeld is de Covid-19-crisis. Om de winkel contactloos te maken, wilden we starten met het bedienen van klanten in hun auto’s. Centric heeft razendsnel geschakeld en ervoor gezorgd dat we met de inPosition Mobile POS, geintegreerd met een mobiele PIN terminal en bonprinter, een oplossing beschikbaar hadden. Een ideale oplossing om buiten de muren van de winkel de verkoop door te laten gaan en het virus buiten de winkel te houden. Natuurlijk is technologie belangrijk, maar in dit soort situaties zijn het de mensen van Centric die de doorslag geven.”



“Centric zag welke behoeften we hadden en heeft daar adequate oplossingen voor ontwikkeld”
Filip Liljelyck, storemanager Byggmax