1.750 winkels in twee maanden tijd

17-09-2021 08:30



In recordtempo heeft A.S. Watson de IT-apparatuur van alle 1.750 winkels vervangen. Binnen twee maanden zijn overal nieuwe computers en printers geïnstalleerd. De uitvoering van deze zorgvuldig voorbereide operatie was in handen van Centric, dat tegelijkertijd bezig was met een tweede project: de installatie van 250 selfscan-checkouts in Kruidvat-winkels.

Met formules als Kruidvat, Trekpleister, ICI Paris XL en Prijsmepper heeft A.S. Watson maar liefst 1.750 winkels in de Benelux. Het doel is om de prijzen in deze winkels voor de klanten zo aantrekkelijk mogelijk te houden.

“Daarom kijken wij voortdurend hoe we zo slim mogelijk onze bedrijfsprocessen en middelen kunnen inrichten. Dat geldt ook voor de IT-infrastructuur in onze winkels”, vertelt IT-manager Kees Bovée van A.S. Watson. Het team van Bovée houdt het IT-landschap zo eenvoudig mogelijk. Alle winkels, ongeacht de formule waaronder ze vallen, gebruiken bijvoorbeeld dezelfde kassa-hardware en -software. In de backoffice staat overal dezelfde standaard-pc met dezelfde printer. “We gebruiken de vrije schijfruimte van de kassasystemen voor het maken van de back-ups van deze pc’s. Als er iets gebeurt, kunnen we dus altijd een back-up terugzetten zonder te hoeven investeren in geavanceerde oplossingen.”



"Elke serviceengineer wist bij binnenkomst in de winkel precies wat hij moest doen"
Kees Bovée, IT-manager bij A.S. Watson

De back-upmethode toont de creativiteit die nodig is binnen A.S. Watson. "Het gemakkelijkste is elke winkel volstoppen met hele dure en geavanceerde spullen. Wij proberen de gevraagde stabiliteit en continuïteit te garanderen door het bedenken van slimme oplossingen. Elke dag dagen wij onszelf hierin uit, zodat we onze klanten zoveel mogelijk voordeel kunnen geven."

Goed voorbereid
Het grote aantal winkels helpt met het bedenken van slimme oplossingen, stelt Bovée. "Wij kunnen het ons veroorloven om eerst een heel goed plan te maken voordat we een nieuwe oplossing uitrollen. Als we per winkel 100 euro extra moeten uitgeven aan een engineer, praten we meteen over een extra kostenpost van 175.000 euro. Dan kunnen we beter iets langer nadenken en die 100 euro besparen."

Het voorbeeld van een goed voorbereid project is de vervanging van de apparatuur in de backoffices van alle winkels. Die apparatuur wordt gebruikt voor uiteenlopende zaken, van winkelprocessen en informatieoverdracht tot personeelsplanning en onboarding van nieuwe medewerkers. De oude apparatuur was verouderd, verklaart Bovée. "Wij monitoren maandelijks het aantal storingen en zagen een oplopende trend. Ingrijpen was noodzakelijk."

Voor vervanging van de apparatuur heeft A.S. Watson een beroep gedaan op het uitgebreide servicenetwerk van Centric. "Wij werken al ruim zeven jaar nauw met hen samen. Als in een winkel een harde schijf crasht,

stuurt Centric een engineer om die te vervangen. Daarnaast vormen de engineers onze ogen en oren op de winkelvloer. Als daar iets vreemds gebeurt wat we vanaf het kantoor in Renswoude niet kunnen verklaren, is het fijn om mensen met verstand van IT ter plekke te hebben."

Militaire precisie
Dat de vervanging van de apparatuur in recordtempo moest plaatsvinden, is gedreven door efficiëntie. Door de oude apparatuur zo snel mogelijk te vervangen, blijft de tijd dat de IT-collega's de software op de oude én nieuwe computers moeten updaten tot een minimum beperkt.

Vervanging van de computer vergt echter meer tijd dan alleen de oude stekker eruit halen en de nieuwe erin steken. De engineer dient eerst de lokale data op de oude computer veilig te stellen. Vervolgens moet hij die data samen met alle software terugzetten op de nieuwe computer. "Omdat de oude computers nog een oude SQL-database hadden, was het overzetten van data allesbehalve eenvoudig", weet Bovée.

Om de vervangingsoperatie niet langer dan twee maanden te laten duren, hebben A.S. Watson en Centric die met militaire precisie voorbereid. "We hebben het hele proces stap voor stap uitgeschreven, van het uitpakken van de nieuwe apparatuur tot het verwijderen van de oude apparatuur en alle stappen daartussen. We hebben het hele proces eerst geoefend bij Centric op kantoor en vervolgens alle hoofd-engineers getraind. Met als resultaat dat elke service-engineer bij binnenkomst van een winkel precies wist welke handelingen hij moest uitvoeren."



Vijf winkels
De uitrol zelf is tot in detail gepland. Voor alle engineers zijn uitgekiende routes samengesteld, zodat ze zo min mogelijk tijd achter het stuur doorbrachten en zoveel mogelijk winkels konden afwerken. "Zit een Kruidvat-

filiaal in dezelfde straat als een filiaal van ICI Paris XL? Dan pakte een engineer beide winkels op dezelfde dag mee om de reistijd te beperken", legt Bovée uit.

De start was voorzichtig, aangezien de praktijk vaak weerbarstiger is dan de theorie. "Er is altijd wel iets wat je in de voorbereiding over het hoofd ziet. We hebben de aanpak daarom eerst getest in vijf winkels en vervolgens aangepast. Daarna volgde een periode van drie weken waarin we de laatste kinderziektes hebben opgelost. Na die drie weken zaten we op maximale snelheid. Uiteindelijk hebben we in tien weken tijd zo 1.400 winkels afgewerkt, bijna 30 winkels per dag."

Selfscan-checkouts



Het is niet alleen bij de vervanging van de backoffice-apparatuur gebleven. Centric is vorig jaar gestart met de installatie van selfscan-checkouts in Kruidvat-winkels. "Daarmee kunnen we altijd een kassa openhouden zonder dat daadwerkelijk iemand achter de kassa hoeft te zitten. Klanten kunnen direct afrekenen, wat leidt tot minder lange wachttijden", legt Bovée uit.

Vorig jaar zijn 100 winkels van selfscan-checkouts voorzien, dit jaar nog eens 250. "Niet elke Kruidvat-winkel komt hiervoor automatisch in aanmerking. Wij kijken in welke winkels de behoefte het grootst is en genoeg ruimte beschikbaar is.

Het gaat niet alleen om de vervanging van een kassa, maar om aanpassing van de hele lay-out. De aanpak is echter anders dan bij de vervanging van de backoffice-apparatuur.

Hier komt meer bij kijken. Centric installeert weliswaar de selfscan-checkouts, maar we hebben andere partners nodig voor het verplaatsen van winkelschappen en verleggen van het elektriciteitsnetwerk", legt

Bovée uit.

Hoger dan verwacht
Om de overlast voor de winkels tot een minimum te beperken, zijn de selfscan-checkouts zoveel mogelijk vooraf klaargemaakt. Op de vestiging van Centric is de software winkelspecifiek ingericht en zijn de systemen voor diefstalbeveiliging ingebouwd. In de winkel hoefden de selfscan-checkouts alleen nog maar te worden aangesloten.

Het gebruik van de selfscan-checkouts is zeer succesvol. De adoptiegraad onder klanten is hoger dan verwacht. “De kassa’s in de Kruidvat-winkels zullen nooit helemaal verdwijnen, omdat we klanten altijd een keuze willen bieden. Maar door de installatie van selfscan-checkouts kunnen onze collega’s in de winkel wel meer tijd besteden aan klanten. Dat wordt gewaardeerd.”