

HEMA legt het IT-fundament voor nieuwe strategie

25-11-2021 13:00



Middenin de lockdown tijdens de overnameperikelen nam HEMA een cruciaal besluit: het vervangen van het netwerk in alle 750 winkels en in het kantoor, het distributiecentrum en de bakkerijen. Simac levert samen met Cisco het netwerk in de vorm van een dienst: Network-as-a-Service. Chief information officer Danny van Daal: “Wij willen ons focussen op zaken waarmee we het verschil kunnen maken. Het enige wat wij nog aan het netwerk willen doen, is de maandelijkse factuur betalen.”

Danny van Daal was nog maar drie weken in functie bij HEMA toen de eerste lockdown werd aangekondigd. Hij kon meteen volop aan de bak. “Binnen korte tijd hebben we ervoor gezorgd dat iedereen thuis kon werken. Ondertussen moesten we er ook voor zorgen dat de webshop bleef draaien, want de online omzet schoot omhoog.”



Danny van Daal, chief information officer, HEMA:

“Voor het netwerk kiezen we industriestandaarden. Daar willen we geen omkijken naar hebben.”

Toen het bedrijf in de zomer van 2020 in wat rustiger vaarwater kwam, gunden Van Daal en zijn team zich geen tijd om achterover te leunen. De basis IT-infrastructuur moest op orde worden gebracht. “Er was sprake van achterstallig onderhoud. Dat is niet ongebruikelijk bij retailers in de huidige markt. Normaal vervang je apparatuur die het einde van de levensduur heeft bereikt. Als alles is afgeschreven en nog steeds werkt, is de verleiding groot om de boel intact te laten. Maar op een gegeven moment begonnen we in de winkels toch tegen technische grenzen aan te lopen.”

Mede gezien de oprukkende digitalisering in retail heeft het bedrijf besloten om in te grijpen. Eén van de maatregelen was vernieuwing van het netwerk. “Niet alleen in de winkels, maar overal. Ook in het distributiecentrum, op kantoor en in onze bakkerijen.”



Network-as-a-service

HEMA zocht een IT-dienstverlener die het complete netwerk inclusief beheer en onderhoud als dienst kon leveren. “Noem het Network-as-a-Service”, licht Van Daal toe. “Ik ben ervan overtuigd dat de IT-afdeling van een bedrijf zoals HEMA zich moet richten op de zaken waarmee we het verschil kunnen maken. Onze capaciteit is beperkt. Die willen we daarom inzetten voor zaken waar HEMA-kennis voor nodig is. Het netwerk hoort daar niet bij. Dat is een commodity, net als gas, water en licht. Dat moet gewoon geregeld zijn.”

Van Daal wijst op de beperkte capaciteit van zijn team. “Als het niet lukt om het netwerk de aandacht te geven die het nodig heeft, moeten we onszelf anders organiseren. Op een manier waarop gewaarborgd is dat de boel goed blijft werken. Netwerk is een kritische functionaliteit, maar niet een functionaliteit waarmee we het verschil maken.” Wat Network-as-a-Service extra aantrekkelijk maakt, is het financieringsmodel. HEMA hoeft niet zelf te investeren in hardware, maar betaalt een maandelijks bedrag. “Het gaat om volledige ontzorging. Het enige dat wij nog willen doen, is de rekening betalen aan het eind van de maand.”

Functionele specificaties

Door de keuze voor Network-as-a-Service heeft HEMA de offerteaanvraag anders opgezet. Daarin is bewust niet tot in detail vastgelegd hoe het nieuwe netwerk eruit moest zien. “Als je aan een dienstverlener vraagt om het netwerk te onderhouden en te allen tijde in de lucht te houden, is het tot op zekere hoogte aan die dienstverlener om keuzes te maken over de inrichting van het netwerk. Natuurlijk hebben we in de offerteaanvraag aangegeven wat we nu hebben en wat we willen vervangen. De functionele specificaties hebben we nauwgezet omschreven, maar de technische specificaties veel minder. En we hebben onze voorkeur uitgesproken voor een aantal technologiepartners.”

De offerteaanvraag is verstuurd naar een aantal IT-dienstverleners, die zelf één van de voorgestelde technologiepartners hebben ingeschakeld. De keuze van HEMA viel uiteindelijk op Simac met Cisco als technologiepartner. “Simac heeft heel goed naar ons geluisterd en een goed voorstel geleverd met de juiste doorlooptijden en aantrekkelijke financiering. De presentatie van dat voorstel gaf veel vertrouwen. Daarnaast is Simac een no-nonsense-partij, dat past goed bij ons. Ook hier kennen we geen dikdoenerij.”

Dat Simac al een bestaande partner was van HEMA, was een bijkomend voordeel. “Simac runde voor ons de winkelhelpdesk. Hun servicemonteurs kwamen dus al regelmatig in onze winkels. Door ook het netwerk bij Simac neer te leggen, blijft het aantal technische partners op de winkelvoer beperkt. Bovendien heeft Simac een goed track-record met dit soort projecten.”



Standaard technologie

De keuze van Simac voor de netwerk-oplossing van Cisco, heeft goed uitgepakt. “Het grote voordeel van Cisco is dat het een wereldwijd opererend bedrijf is met een enorm klantenbestand. Natuurlijk zitten we niet over de hele wereld, maar met zo’n grote technologiepartner is het wel een stuk gemakkelijker om aan kennis en experts te komen. En ze leveren bewezen technologie.”

Juist voor zoiets als het netwerk kiest HEMA voor betrouwbare, standaardoplossingen. “Alleen voor IT die ons differentieert van onze concurrenten ontwikkelen we zo nodig HEMA-specifieke oplossingen. Voor alle overige IT kiezen we voor industriestandaarden: technologie die zich in de retail heeft bewezen. Zeker voor het netwerk. Daar willen we geen omkijken naar hebben.”

Van Daal is eerlijk: op korte termijn zullen de winkels weinig merken van het nieuwe netwerk. “Misschien zullen de stabiliteit en de prestaties hier en daar wat verbeteren. Maar als het in de lucht blijft, merkt niemand daar wat van. Het is net als met de waterleiding: pas als er geen water uit de kraan komt, valt het op.”

Goede voorbereiding

Op dit moment is de uitrol in volle gang. Voor het eind van het jaar moet het netwerk in alle 550 Nederlandse winkels zijn vernieuwd. “Dan hebben we 550 van de 750 winkels gehad, evenals het kantoor, het distributiecentrum en de bakkerijen. De planning voor de winkels in België, Frankrijk, Duitsland en Oostenrijk staat nog niet helemaal vast, maar ook die gaan we voor het eind van het jaar overzetten.”

De uitrol verloopt snel, maar eigenlijk had Van Daal al klaar willen zijn. Door het coronavirus is het project iets vertraagd. Daarnaast is iets meer tijd uitgetrokken voor de voorbereiding. “Die is cruciaal om de overlast in de winkels tot een minimum te beperken. De monteurs van Simac komen zoveel mogelijk aan de randen van de dag, zodat klanten er het minste van merken. Als ze dan komen, moet het materiaal aanwezig zijn en moet precies bekend zijn wat ze moeten doen. Vergeet niet dat het netwerk vernieuwen wat meer is dan de oude apparatuur eraf schroeven en de nieuwe eraan schroeven. Het gaat om een fundamenteel ander systeem. De samenwerking verloopt goed, het contact met Simac verloopt op alle niveaus erg prettig. Elke week is er overleg over de voortgang van het project.”

Nieuwe strategie

Als aan het eind van het jaar alle winkels zijn overgezet, is het HEMA-netwerk klaar voor de toekomst. Precies op tijd, stelt Van Daal. “We hebben inmiddels nieuwe eigenaren en een nieuw management. Die lanceren op korte termijn een nieuwe strategie. Hoe die strategie ook luidt, duidelijk is dat de hoeveelheid digitale technologie in de winkels alleen maar zal toenemen. Technologie om medewerkers te ondersteunen, maar ook om de interactie met klanten te verbeteren. Om die technologie optimaal te laten functioneren, moeten we de basis op orde brengen. Daar zijn we nu mee bezig. We willen straks gas kunnen geven zonder beperkt te worden door ons IT-landschap.”

Of ze nu wel of niet iets merken van het nieuwe netwerk, in de winkels is iedereen blij met de investering. “Persoonlijk ben ik er trots op dat we als HEMA in een heel uitdagende tijd, tijdens de lockdown en het overnameproces, toch de beslissing hebben genomen om te investeren in het netwerk. Het IT-fundament voor toekomstige groei staat.”