

# Welkoop maakt inhaalslag in IT

14-11-2022 07:40



**Welkoop is druk bezig zichzelf te vernieuwen en de marktpositie te verstevigen. De winkelketen met alles voor tuin en dier investeert niet alleen in een nieuwe formule en in nieuwe winkels, maar ook in IT. Simac verzorgt het beheer van het netwerk en de hardware en speelt een cruciale rol in de ombouw van de winkels.**

Twee jaar geleden verplaatste de retailer het servicekantoor en het distributiecentrum van Ede naar Apeldoorn. Onder leiding van de drie jaar geleden aangetreden CEO Casper Meijer wordt daar hard gewerkt aan de uitvoering van een ambitieuze groeistrategie. "Op dit moment hebben we bijna 160 winkels. Dat moeten er elk jaar meer worden. Dit jaar zullen we zes nieuwe winkels openen en ook volgend jaar willen we met een dergelijk aantal groeien. Uiteindelijk willen we landelijk dekkend worden", vertelt Tim Holweg, IT-manager bij Welkoop.

De groei gaat gepaard met een bijstelling van de propositie. Welkoop was jarenlang de winkel voor mensen uit het buitengebied, maar mikt nu ook op jonge mensen met een balkon in de stad. In Zeist en Apeldoorn zijn inmiddels twee winkels ingericht volgens de nieuwe formule die meer kleur, meer sfeer, meer beleving en meer keuze biedt. "We hebben echt veel te bieden. In onze winkels liggen gemiddeld 10.000 artikelen voor tuin en dier inclusief barbecues en zwembaden."

## **Inhaalslag**

In de nieuwe strategie speelt IT een cruciale rol. Dat was niet altijd het geval, weet Tim. “Jarenlang heeft het bedrijf onvoldoende geïnvesteerd in IT. Daardoor liepen we tegen beperkingen aan die verdere groei lastig maakten. We waren te afhankelijk van bepaalde implementatiekeuzes in het verleden. Van systemen die door slimme IT-jongens zodanig aan elkaar geknoopt waren, dat innovatie moeilijk was.”

Drie jaar geleden is Welkoop gestart met een inhaalslag door als eerste het oude ERP-systeem te vervangen door Microsoft Dynamics 365. Het bedrijf is nu bezig met het vervangen van de integratielaag en het implementeren van Salesforce, terwijl tegelijkertijd wordt gewerkt aan een nieuw datawarehouse en aan een nieuw productinformatie management systeem (PIM). “De inhaalslag is nodig om uit te groeien tot een volwaardige omnichannelretailer. Alle IT-investeringen worden daarop afgestemd. En alle IT-systemen worden tegen het licht gehouden. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de software om promoties en prijzen te bepalen.”



Tim Holweg, IT-manager, Welkoop:

**“Wij kunnen in de winkels alleen maar 110 procent geven als de IT goed functioneert en geen irritaties oplevert.”**

## Regiemodel

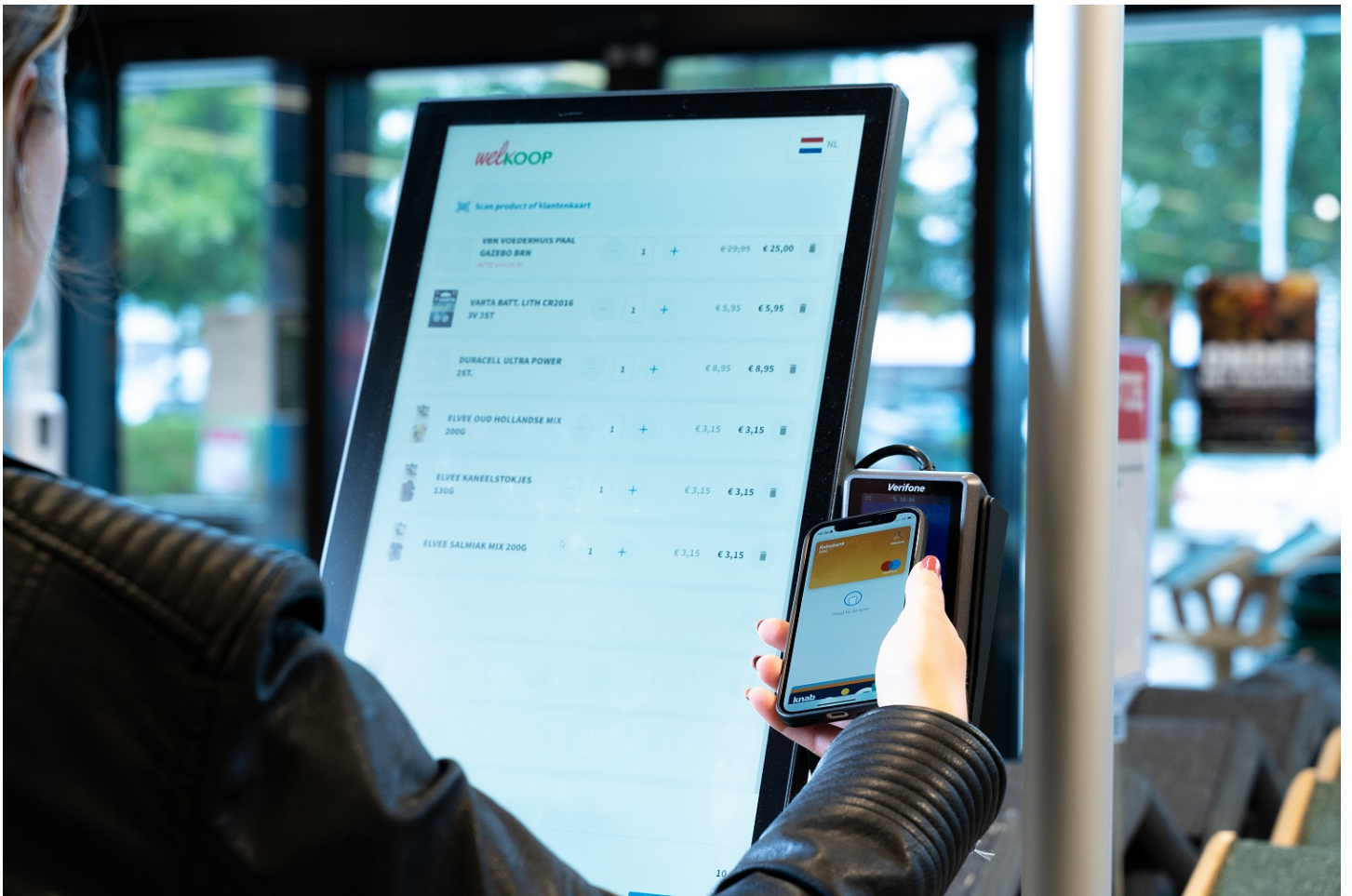
Ook voor het IT-team van Tim verandert het nodige. Hij wil toe naar een regiemodel waarin de teamleden zelf minder vaak aan de knoppen zitten, maar daarvoor partners inschakelen. “Partners waarmee we daadwerkelijk een partnerrelatie kunnen opbouwen. Die met ons meedenken en ons ontlasten. En die niet elke keer onze ideeën van tafel vegen omdat hen dat beter uitkomt. We hebben niet voor niets een duidelijke strategie geformuleerd. We weten waar we heen willen en hebben partners nodig die ons helpen het doel te bereiken.”

Simac is één van die partners. Welkoop heeft het IT-beheer van het netwerk en de hardware van alle winkels voor vijf jaar in de handen van de IT-dienstverlener uit Veldhoven gelegd. “De service-engineers van Simac zijn onze ogen en oren. Wij rekenen erop dat ze voor ons de juiste dingen doen. En dat ze het melden als ze in een winkel iets afwijkends zien, zodat wij daarop kunnen acteren. Dat vraagt om een partner waarop we kunnen vertrouwen.”

## Tevredenheidsonderzoek

Simac is gestart met een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers van Welkoop. Op de winkelvloer bleek enige onvrede te bestaan over de prestaties van onder meer de kassahardware en het wifi-netwerk. Dat leidde tot het besluit om het netwerk en de hardware in de winkels te vervangen inclusief alle randapparatuur zoals handscanners, printers en pinterminals. “Vanwege de lange levertijden heeft deze operatie iets meer tijd in beslag genomen dan gepland, maar alles draait nu prima. En als een winkel toch nog een extra printer of een nieuw accesspoint nodig heeft, wordt dat verzorgd door Simac. Daarvoor is extra hardware op voorraad gelegd, zodat de bestelde apparatuur de volgende dag al kan worden geïnstalleerd”, vertelt Tim.

Daarnaast verzorgt Simac de tweedelijns helpdesk. Alle incidenten die niet direct met de kassasoftware te maken hebben, komen binnen in Veldhoven. “Simac voert de regie daarover. Dat kan betekenen dat een service-engineer van Simac naar de winkel gaat en het probleem ter plekke oplost. Maar het kan ook zijn dat Simac de leverancier van bijvoorbeeld de printers of de pinterminals moet inschakelen. Per maand gaat het om tachtig tot negentig incidenten, die we met ons eigen team nooit hadden kunnen afhandelen.”



## Vaste aanspreekpunten

Dankzij de samenwerking met Simac beschikt Welkoop nu over een 'single point of contact'. Voorheen waren verschillende partijen verantwoordelijk voor het beheer van het netwerk en de verschillende hardware in de winkels. Nu ligt het beheer bij Simac, die zo nodig de hulp inschakelt van bijvoorbeeld de leverancier van de printers, pinterminals en connectiviteit. "Het was in het begin best even lastig om alle partijen goed met elkaar te laten samenwerken. Dat we nu niet meer voor elk issue bij een andere partij hoeven aan te kloppen, biedt voordelen met het oog op de toekomst en onze nieuwe formule. De complexiteit in de winkel neemt immers steeds meer toe."

Dat de keuze op Simac is gevallen, is logisch voor Tim. Simac is in de Nederlandse retailsector een bekende naam. "Ze hebben ruime ervaring in retail en hebben bij verschillende retailers laten zien dat ze dit werk kunnen", zegt Tim, die benadrukt dat Welkoop een hoge servicegraad nastreeft. "Daarom verwachten we ook een hoge servicegraad van onze partners. Als een printer niet functioneert, staat de wereld op zijn kop. Wij kunnen in de winkels alleen maar 110 procent geven als de IT goed functioneert en geen irritaties oplevert."

## Self-checkouts

Met de vervanging van de hardware heeft Welkoop ook de eerste self-checkouts geïnstalleerd. “Afrekenen kan tegenwoordig iedereen, ook de consument”, lacht Tim. “Consumenten zijn het inmiddels gewend in de supermarkt en in andere winkels. Door te investeren in self-checkouts, gaan we mee met de tijd.”

Daarnaast bieden self-checkouts de mogelijkheid om nog meer in te zetten op service. “Mensen komen naar onze winkel met heel specifieke vragen. Welk soort graszaad en kunstmest hebben ze nodig voor het gazon in hun tuin? Wat is het beste dieet voor hun hond of kat? De kracht van Welkoop is dat we antwoord kunnen geven op dit soort vragen, ook op piekmomenten. Met self-checkouts kunnen we meer winkelmedewerkers vrijspelen voor dit soort vragen.”

Simac heeft Welkoop begeleid bij de selectie van de juiste oplossing. In Apeldoorn zijn verschillende systemen van verschillende leveranciers naast elkaar gezet en beoordeeld door de gebruikers. Verschillende vragen zijn daarbij aan bod gekomen. Moeten de klantendisplays een scherm van 10 inch krijgen? Of is 12 inch nodig om extra reclame te kunnen tonen? In samenspraak is de beste oplossing geselecteerd. “Bij de uitrol van de nieuwe formule gaan we met name in de grotere winkels nog meer inzetten op selfcheckouts.”



## Ombouw van winkels

De uitrol van de nieuwe formule is inmiddels volop in gang gezet. Welkoop trekt drie tot vijf jaar uit voor de ombouw van alle winkels. Voor elke winkel wordt daarvoor twee weken uitgetrokken. In de tweede week komt Simac de winkel in om het netwerk en de hardware te installeren. “Daaraan gaat een zorgvuldige voorbereiding vooraf, waarbij we voor elke winkel een planning maken. We maken een volledig nieuw vloerplan en geven daarop aan wat op welke plek moet worden geïnstalleerd. Vervolgens maken we een bestellijst van de benodigde apparatuur. Simac regelt vervolgens de inkoop en de installatie.”

Welkoop heeft een speciaal ombouwteam samengesteld waarin ook de projectmanager van Simac zit. Samen met vier vaste service-engineers van Simac is hij verantwoordelijk voor het IT-component van de vernieuwde winkels. “We hebben bewust gekozen voor een vast Simac-team, zodat een leereffect ontstaat. Bovendien vinden we het belangrijk dat de mensen van Simac begrijpen waarom we de winkels ombouwen en waarom alles perfect moet functioneren. Het moet voelen alsof ze het voor hun eigen bedrijf en eigen collega’s doen.”

Tim is blij met de manier waarop Simac de uitrol aanpakt. “Er is een uiterst deskundig team opgezet. Het contact verloopt uitstekend. En wat belangrijk is: bij de eerste vijf opleveringen was iedereen aanwezig, zowel van Welkoop als van Simac. Dat laat zien hoe serieus Simac dit project oppakt.”

[Kom meer te weten over Simac](#)