

HEMA optimaliseert communicatie met workforce connect

09-11-2023 07:20



Hoe waarschuw je een medewerker als een klant hulp nodig heeft bij een self-checkout? Met hulp van Simac heeft HEMA hiervoor Workforce Connect geïmplementeerd, de communicatietool van Zebra die van elke PDA een portfoon of telefoon maakt. HEMA overweegt om Workforce Connect nu ook in te zetten voor andere processen.

De eerste self-checkout van HEMA bestond uit een gewone kassa. Als een medewerker achter de kassa stond om te helpen, toonde een touchscreen de gescande artikelen en het te betalen bedrag. Als de medewerker niet achter de kassa stond, kon de klant dezelfde kassa gebruiken om de boodschappen af te rekenen met de kassascanner en het touchscreen.

Het was een eenvoudig en doeltreffend concept, dat echter niet de efficiëntie bood waarop HEMA had gehoopt. "Als een klant om assistentie vroeg of een medewerker een leeftijdscontrole moest uitvoeren, stuurde de selfcheckout een melding naar een van de andere kassa's. Dat betekende dat altijd een medewerker in de buurt van de kassa's moest blijven staan om deze meldingen te kunnen signaleren", vertelt Piet-Jan Vriend, die als product owner storetech verantwoordelijk is voor een aantal winkelsystemen van HEMA.

PDA van Zebra

Toen het gebruik van self-checkouts binnen HEMA een vlucht nam, groeide de behoefte aan een andere oplossing. Een oplossing die medewerkers in staat stelde om hun normale werkzaamheden zoals het aanvullen van schappen uit te voeren, maar hen direct informeerde op het moment dat bij een van de self-checkouts actie was vereist. “Voor reguliere taken hadden de medewerkers al de beschikking over een PDA van Zebra. Dat apparaat gebruikten ze niet alleen voor het aanvullen van schappen, maar ook voor andere taken zoals het controleren van voorraden en het maken van afprijsstickers. Het lag voor de hand om de PDA's ook in te zetten voor meldingen van de self-checkouts”, verklaart Piet-Jan.

Piet-Jan besprak het vraagstuk in het driemaandelijks overleg met hardwareleverancier Zebra en system integrator Simac. In dat overleg houden de drie partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. HEMA geeft aan wat de uitdagingen op de winkelvloer zijn, terwijl Zebra en Simac vertellen over de nieuwe innovaties en technologische toepassingen. “Met beide partijen werken we al jarenlang samen. En die samenwerking wordt steeds inniger. Vroeger was Zebra in eerste instantie een leverancier van apparatuur. Tegenwoordig leveren ze complete oplossingen inclusief software en de diensten eromheen”, vertelt Piet-Jan. Hij krijgt bijval van Wouter Hoppenbrouwers, business development manager bij Zebra: “Wij komen met onze oplossingen bij veel retailers over de vloer. Wij zien wat de best practices zijn en delen die met onze klanten. Niet zozeer om technologie te kunnen leveren, maar om hun processen beter te maken.”



Wouter Hoppenbrouwers, business development manager bij Zebra:

“Probeer een medewerker maar eens uit te leggen dat hij voor elke taak een ander apparaat nodig heeft.”

Push-to-talk

Zebra kwam met een doeltreffende oplossing: Workforce Connect. Dit is een communicatietool die winkelmedewerkers in staat stelt om eenvoudig met elkaar te communiceren via het push-to-talk principe. Behalve een spraakfunctie biedt Workforce Connect ook een veilige en gesloten omgeving waarin medewerkers elkaar berichten kunnen sturen. Wouter: “We zien dat veel winkels hiervoor een eigen groep in WhatsApp aanmaken, maar dan vergeten ze soms om vertrokken medewerkers uit deze groep te verwijderen. Daardoor ontstaat lekkage van vertrouwelijke en gevoelige informatie. Met Workforce Connect is dat uitgesloten.”

Een andere oplossing van Zebra, de Interworking Gateway, is gebruikt om Workforce Connect te koppelen aan het kassasysteem van HEMA. Daardoor komen meldingen van self-checkouts nu ook als bericht binnen op de PDA. Piet-Jan: "We wilden graag een efficiënte oplossing waarvoor we zo min mogelijk aanpassingen aan onze bestaande systemen hoefden te maken. Met deze oplossing en de hulp van Simac hebben we in twee winkels een pilot gedraaid. Toen we na een paar weken voorstelden hiermee te stoppen, gaven de medewerkers in beide winkels aan de oplossing graag te willen houden. Dat was voor ons het sein om Workforce Connect met hulp van Simac verder uit te rollen."



Echte telefoon

Inmiddels heeft Cow Hills, de leverancier van het kassasysteem, een aparte supervisorapplicatie ontwikkeld die medewerkers waarschuwt als hun assistentie vereist is. Deze app wordt nu getest op de PDA's van een aantal winkels. Piet-Jan denkt erover om Workforce Connect voor andere processen in te zetten om communicatie binnen en buiten de winkel efficiënter te maken. "Onderlinge communicatie tussen winkelmedewerkers wordt alleen maar belangrijker. Stel dat een klant een pakket komt ophalen dat niet achter de balie ligt. Of vraagt of dat ene shirtje in een andere maat op voorraad is. Dan is het fijn om een medewerker te kunnen vragen om in het winkelmagazijn op zoek te gaan. Nu gebruiken we daarvoor een aparte portofoon met oortjes, maar dat kan dus ook via Workforce Connect."

Een andere mogelijkheid is de inzet van Enterprise Voice, de oplossing binnen Workforce Connect die van de PDA een echte telefoon maakt. Een telefoon waarmee ook naar buiten kan worden gebeld. "Het voordeel daarvan is dat medewerkers geen apart DECT-toestel meer nodig hebben. We hebben in één winkel een proof-

of-concept uitgevoerd om te onderzoeken of deze oplossing technisch werkt binnen de HEMA-omgeving. Voordat we Enterprise Voice op grote schaal implementeren, moet bewezen zijn dat de technologie werkt.”



Piet-Jan Vriend, product
owner storetech bij HEMA:

**“We wilden een
efficiënte oplossing
waarvoor we zo min
mogelijk aanpassingen
hoefden te maken.”**

Return on investment

Net zoals binnen HEMA ziet Zebra de PDA steeds meer uitgroeien tot het centrale apparaat voor uitvoering van alle winkelprocessen. “Probeer een medewerker maar eens uit te leggen dat hij naar de computer in de backoffice moet om iets te printen, een PDA moet pakken om een barcode te scannen, een portofoon met oortjes moet gebruiken om met collega’s te praten en zijn eigen telefoon moet gebruiken om iets op het intranet op te zoeken. Dat zijn allemaal losstaande oplossingen, die net zo goed met de krachtige en multifunctionele PDA’s van dit moment kunnen worden afgedekt”, legt Wouter uit.

Natuurlijk, een standaard smartphone inzetten kan ook. “Maar als die valt, gaat dat apparaat snel stuk. Een PDA is robuust en kan tegen een stootje. Daarnaast zijn er nog vele andere voordelen te benoemen om een enterprise device te verkiezen boven een smartphone”, vertelt Wouter. “In ons privéleven gebruiken we één apparaat voor bijna alles. Binnen Zebra geloven we dat in het bedrijfsleven op dat vlak nog een flinke stap kan worden gezet. Bijkomend voordeel: bedrijven hoeven minder te investeren in andere hardware. Daardoor neemt de ‘return on investment’ van de PDA’s toe.”

[Kom meer te weten over Simac](#)