

Welkoop zet grote stappen naar de winkel van de toekomst

09-11-2023 07:10



Welkoop boekt flinke vooruitgang op IT-gebied. Niet alleen de prestatieindicatoren, maar ook de feedback van de winkelvloer laat zien dat de tevredenheid over de winkelautomatisering toeneemt. Nu de basis op orde komt, kan IT-manager Tim Holweg samen met Simac sparren over de winkel van de toekomst. “Het liefst zou ik een paar winkels volhangen met slimme camera’s.”

Een vernieuwde formule met meer kleur, meer sfeer, meer beleving en meer keuze. Met die insteek heeft Welkoop vorig jaar een start gemaakt met de ombouw van alle 160 winkels. “Bij de start bestonden hier intern grote zorgen over deze enorme operatie, maar inmiddels loopt die als een trein. We hebben er geen omkijken meer naar”, vertelt IT-manager Tim Holweg van de winkelketen met alles voor tuin en dier.

Welkoop heeft het tempo iets moeten terugschroeven. Vanwege uitdagingen in de bouw en planning worden nu voor elke winkel drie in plaats van twee weken uitgetrokken. “Dat heeft dus niets te maken met winkelautomatisering en het werk van Simac”, benadrukt Tim. “Integendeel, Simac heeft een nieuwe projectmanager aangesteld die de teugels strak heeft aangetrokken. Hij heeft het proces uitgetekend, afspraken gemaakt en controlemomenten ingesteld. Sindsdien loopt de uitrol op rolletjes”, weet Tim, die opmerkt dat de vernieuwde formule aanslaat. “We zien dat we daarmee een jonger publiek aanspreken. En na her opening van elke winkel zien we de omzet stijgen.”

Pinstoring

Met Simac heeft Welkoop een partner in huis gehaald die niet alleen de ombouw voor zijn rekening neemt, maar ook het beheer en onderhoud van zowel het netwerk als de hardware verzorgt. Door dat pakket onder te brengen bij één partner, kan het IT-team van Tim zich concentreren op de uitvoering van de strategie. “Wij willen een partner die met ons meedenkt en ons ontlast. Neem als voorbeeld de landelijke pinstoring op 3 augustus, waardoor onze klanten een paar uur lang niet konden pinnen. Dat heeft die dag geleid tot een significant lagere omzet, die we ons eigen lijk niet kunnen veroorloven. Wij zijn nu samen met Simac op zoek naar een PDA, waarmee we in onze winkels een always-on strategie kunnen lanceren.”

“Met de komst van Simac is de dienstverlening een stuk verbeterd”, merkt Tim. Door simpele stappen en standaard communicatiemomenten te definiëren, is het gelukt om de doorlooptijd van changes te reduceren van 20 naar 5 werkdagen. “Dat zijn mooie verbeteringen”, zegt Tim. “Met de Simac Remote Management Suite kunnen we exact zien welke winkels online zijn en welke incidenten gemeld zijn. Via laptop of telefoon kunnen we zien wat de status is van openstaande changes. Voorheen was dat een black box, nu kunnen we actief daarop sturen. En als Simac daar straks lifecycle management aan toevoegt, kunnen we zelfs zien wanneer welke hardware aan vervanging toe is.”

XLA

De vraag is wat de gebruikers in de winkel van de verbeterde dienstverlening merken. Om daarop te kunnen sturen heeft Welkoop met Simac een Xperience Level Agreement (XLA) afgesloten. Onderdeel daarvan is een terugkerend tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers van Welkoop. Uit het eerste onderzoek bleek vorig jaar dat op de winkelvloer veel onvrede bestond over de winkelautomatisering. Dat leidde tot het besluit om het netwerk en de hardware in de winkels te vervangen inclusief alle randapparatuur zoals handscanners, printers en pinterminals.

“Onlangs hebben we een nieuwe vragenlijst uitgestuurd. De eerste resultaten laten zien dat de tevredenheid is verbeterd. We zien dat de winkels veel minder problemen en storingen melden, ondanks het feit dat we steeds meer hardware in de winkels stoppen.”

Welkoop is na Jumbo de tweede klant van Simac die het XLA-traject is ingegaan. De reden is simpel, stelt Tim: “Als het in de winkel goed gaat, gaat het met iedereen goed. Want in de winkel komt alles samen, van de nieuwe ideeën van het servicekantoor tot de klachten van klanten. De winkel is ook de plek waar we nog altijd het meeste geld verdienen. We wisten dat onze winkelmedewerkers ontevreden waren. Door de ontevredenheid te meten, leren we wat wel en niet goed gaat. Dat helpt ons om continu te verbeteren.”



Tim Holweg, IT-manager
bij Welkoop:

“We kunnen nu exact zien welke winkels online zijn en welke incidenten gemeld zijn.”

Nabellen

Bij het invullen van de vragenlijsten kunnen medewerkers aangeven welke problemen ze ervaren. Zo mogelijk nog belangrijker dan die vragenlijsten is de nabelronde die daarop volgt. “Dan blijkt dat medewerkers de vraag verkeerd hebben geïnterpreteerd. Of dat ze aangeven een netwerkstoring te hebben, terwijl in werkelijkheid de telefonie het probleem vormt. Nabellen helpt om het echte probleem te achterhalen. Bijkomend voordeel is dat de mensen zich gehoord voelen”, verklaart Tim.

Daarna is het zaak om de gemelde problemen daadwerkelijk aan te pakken. Dat heeft al geleid tot verschillende verbeteracties. “We hebben softwarebugs ontdekt die we direct hebben doorgespeeld naar de leverancier van het kassasysteem. We hebben de processen aangepast, waardoor winkels nu vooraf een seintje krijgen als een service engineer van Simac op bezoek komt.”

Winkel van de toekomst

Ook als het gaat om innovatie doet Tim een beroep op de mensen van Simac. Samen sparren ze over de winkel van de toekomst en de nieuwe technologieën die daarvoor nodig zijn. “Wij zien dat zowel medewerkers als klanten steeds meer digitaliseren. De vraag is hoe die twee digitale werelden in de winkel samenkomen. Misschien moeten we onze medewerkers voorzien van tools waarmee ze nog beter service en advies kunnen geven.”

Een ontwikkeling die grote voordelen kan bieden, is shop analytics. Met behulp van slimme camera's en andere technologieën is het mogelijk een schat aan data te verzamelen over looproutes en het kijkgedrag van klanten. Gezichtsherkenning maakt het mogelijk om te detecteren hoe oud en hoe blij klanten zijn. “Als we weten welke klanten op de vloer lopen, kunnen we de digitale content op de schermen aanpassen en hen verleiden tot andere aankopen.”

Nu de basis wat winkelautomatisering betreft op orde is, kan Welkoop het zich veroorloven om na te denken over dit soort nieuwe technologieën. “Uiteindelijk is het gewoon een kwestie van testen. Het liefst zou ik in een paar echte winkels wat slimme camera’s hangen en kijken wat er gebeurt. Als we in een paar winkels relevante data kunnen verzamelen, geeft dat veel nieuwe, waardevolle inzichten die voor heel Welkoop van belang zijn.”

[Kom meer te weten over Simac](#)