



AGERION

keep IT simple

NIEUW IT-LANDSCHAP VOOR BEWUST WINKELLEN (EN DA, DIO EN HOLLAND PHARMA)

Holland Pharma is met meer dan 67.000 drogisterijen en reformproducten één van de grootste leveranciers in de drogisterijmarkt. De groothandel levert haar producten aan meer dan 13.000 afnemers; van drogisterijen en apotheken tot reformhuizen en therapeuten. Ook consumenten kunnen rechtstreeks bij Holland Pharma bestellen via de webshop bewustwinkelen.nl. Inmiddels

heeft deze webshop meer dan 500 afhaalpunten en een vijftal eigen fysieke winkels en behoren ook drogisterijformules DA en D.I.O. Natuurdrogisterij tot hetzelfde moederbedrijf.

Een groothandel, drie retailformules én een webshop, onder één paraplu... dat biedt een enorm potentieel aan efficiency- en synergievoordelen.

365Retail

Bij Agerion maken we IT graag eenvoudig voor winkelformules die het maximale uit hun kassaoplossing willen halen. Al onze retailkennis hebben we gebundeld in een gespecialiseerde business unit: 365 Retail. Hoe we werken en welk verschil dat maakt, illustreren we graag aan de hand van cases. Dit keer duiken we onder in de wereld van farma en drogisterijen, waar we Holland Pharma helpen aan gestroomlijnde winkelautomatisering voor haar retailformules – Bewust Winkelen voorop.



365Retail



Maar dan moeten eerst alle verschillende processen en systemen worden gestroomlijnd! Een titanenklus waarin de specialisten van 365 Retail al hun expertise kwijt kunnen. Juist door in het voortraject de zaken zo helder mogelijk in kaart te brengen en voor te bereiden, worden bij de ERP-implementatie die erop volgt enorm veel tijd en kosten bespaard.

HET VERTREKPUNT: EEN WEBSHOP ALS RETAILONDERSTEUNING

In 2009 is Holland Pharma er vroeg bij met bewustwinkelen.nl. De webshop wordt in eerste instantie ontwikkeld om retailers te ondersteunen. Het is de ideale oplossing voor ondernemers die extra bestelmogelijkheden willen bieden, maar geen eigen webshop willen opzetten en onderhouden. Via bewustwinkelen.nl kunnen hun klanten rechtstreeks bestellen uit het volledige assortiment van Holland Pharma, maar de producten krijgen zij niet thuis afgeleverd.

Klanten kunnen hun bestelling ophalen bij de voor hun vertrouwde drogisterij of apotheek om de hoek. Zo krijgen de ondernemers toch hun klanten over de vloer, met alle commerciële kansen van dien. Inmiddels zijn er ruim 500 afhaalpunten in Nederland. Samen met de online groei vindt er ook een offline ontwikkeling plaats. Ondernemers in de drogisterijwereld kunnen Bewust Winkelen namelijk ook als franchiseformule omarmen en hun drogisterij ombouwen naar een fysieke Bewust Winkelen vestiging. Dat zorgt voor een sterke groei die de ambitie van Holland Pharma alleen maar verder voedt.

Voor Holland Pharma is dit veel meer dan een IT-project, we maken een transitie door van groothandel naar retailer en zien grote winst in de verbetering van interne processen en ketengericht werken.”

“ JAN BOUWMAN - CEO HOLLAND PHARMA

EXPLOSIEVE GROEI

De kassystemen van de Bewust Winkelen vestigingen zijn al geruime tijd aan vernieuwing toe. De software hiervoor is ook al gekozen: Microsoft Dynamics 365 for Retail. Alleen zijn er zoveel duizelingwekkende ontwikkelingen binnen het concern dat de implementatie van het nieuwe ERP-systeem steeds weer opschuift. In 2015 wordt de DA-formule overgenomen en in 2017 volgt een overname van de D.I.O.-drogisterijformule.

Samengebundeld hebben DA en D.I.O. ruim 400 zelfstandige drogisterijen in Nederland. Holland Pharma is daardoor in twee jaar tijd niet meer alleen de grootste groothandel, maar ook een van de belangrijkste retailers in de drogisterijmarkt! In die markt ziet ze naast DA en D.I.O. zeker voldoende ruimte voor de Bewust Winkelen formule die zich richt op de 'lichtgroene' consument; de klant die bewust kiest voor biologische producten en natuurlijke alternatieven. Door de overnames is de IT-uitdaging wel een stuk groter geworden dan alleen kassasystemen vervangen. Er is behoefte aan een goed geoliede IT-infrastructuur, met doordachte processen en perfect ingerichte software.

365 Retail biedt totaalondersteuning op alle niveaus – van hoofdkantoor tot winkelvloer.”



MARIO JUNGSMANN - 365 RETAIL

ANDERHALF JAAR INVENTARISEREN EN OPSCHONEN

Met al die verschillende winkelketens met allemaal hun eigen systemen is het vooral van belang voor eenheid te zorgen in werkwijzen en informatie. 365 Retail IT-architect Mario Jungsmann: “We zijn begonnen met het opstellen van een roadmap. Alle processen hebben we tegen het licht gehouden. Wat moet behouden blijven, wat kan beter? Samen met een team van Holland Pharma zijn zo alle bestaande productgerelateerde processen in kaart gebracht. Het inzichtelijk maken van de werkprocessen en het opschonen van alle gegevens neemt in totaal zo'n anderhalf jaar in beslag.

Bij 365 Retail claimen we altijd dat we complexe zaken eenvoudig maken, dat hebben we bij dit project meer dan waargemaakt. Het is geweldig om op deze schaal te werken aan de transformatie van de spreekwoordelijke fax naar het magazijn tot een volledig geautomatiseerd bestelsysteem dat wordt aangestuurd vanuit de kassa's die in de cloud met elkaar verbonden zijn.”

90.000.000 PRODUCTKENMERKEN

Na de inventarisatie volgt de implementatie. Mario Jungsmann vervolgt: “We zijn nu nog bezig met het inrichten van de nieuwe werkprocessen. Dat zijn er nogal wat in een bedrijf als Holland Pharma. Denk aan artikelbeheer, orderverwerking, winkelbeheer en kassaregistratie. Om een indicatie te geven van de schaal en complexiteit, hoeven we alleen maar naar het Product Informatie Management (PIM) te

kijken. We hebben een flow- en applicatielandschap ontworpen en mede geïmplementeerd voor het aanmaken en onderhouden van een gigantische hoeveelheid stamdata. In deze PIM worden van ruim 300.000 producten maar liefst 300 verschillende kenmerken opgeslagen en onderhouden. Denk daarbij aan logistieke kenmerken, ingrediënten, samenstellingen, allergenen en nog veel meer. Met één druk op de knop weet Holland Pharma welke producten bepaalde stoffen in zich hebben (voor een recall bijvoorbeeld).

Een PIM opzetten is een gigantisch project met de kassa als eindstation: hier moet bij elke scan van elk product de juiste informatie en prijs verschijnen. Om zicht te krijgen op de werking in de praktijk testen we het nieuwe kassasysteem in twee winkels: de Bewust Winkelen conceptstore in Borculo en een flagshipstore in Zwijndrecht. In beide winkels zijn alle medewerkers door ons opgeleid, zodat ze direct goed met de nieuwe kassa's kunnen werken. Dat we zelf dit soort trainingen verzorgen, geeft aan hoe we graag werken bij 365 Retail. We bieden totaalondersteuning op alle niveaus – van hoofdkantoor tot winkelvloer.”

ALTIJD UP-TO-DATE, PERFECTE ONDERSTEUNING

CEO Jan Bouwman van Holland Pharma: “Het nieuwe kassasysteem wordt ingericht met Microsoft Dynamics 365 for Retail en werkt met data in de cloud. Dit betekent dat software en data altijd up-to-date zijn. In het weekend of 's nachts vinden de updates plaats. Voorheen werkten de diverse winkels met verschillende kassasystemen en voerden medewerkers op het hoofdkantoor wel in tien verschillende applicaties data in.

PILOT BIJ BEWUST WINKELN ZWIJNDRECHT

Bewust Winkelen Zwijndrecht is pilotstore. Filiaalmanager Nicole Kleijburg: “Om goed met de nieuwe kassa te kunnen werken, zijn al onze medewerkers door 365 Retail opgeleid. Niet klassikaal in een zaaltje, maar heel praktisch, direct achter de kassa in de winkel. 'Learning on the job' zozegd. Deze manier van opleiden werkt erg prettig en efficiënt.”

Lees de blog op agerion.nl/365retail



Straks is dat nog maar een paar keer en zijn promoties, die op het hoofdkantoor in Borculo worden ingevoerd, direct zichtbaar op de kassa in alle winkels van Bewust Winkelen. Door deze centralisatie en standaardisatie in de winkels heeft Holland Pharma beter inzicht in de winkelverkoop en kan zij eigen winkels en ondernemers beter ondersteunen. We kunnen niet wachten tot alle winkels volledig operationeel zijn en allemaal werken met Microsoft Dynamics 365 for Retail. Dan begint het proces van finetunen en afstemmen op de dagelijkse praktijk. Ook daarbij zal 365 Retail nauw betrokken zijn.”



BETROKKEN 365 RETAIL TEAMLEDEN OP DIT PROJECT:



MARIO JUNGSMANN
Solution architect



AART VAN DEN BRINK
ICT manager



BOB MEEDER
Consultant

Bij Agerion maken we IT graag eenvoudig. Juist in winkelomgevingen zien we dat daar veel behoefte aan is. Daarom hebben we al onze retailkennis gebundeld in een nieuwe business unit: 365 Retail. Wij zijn de sparringpartner van winkelformules die het maximale uit hun kassaoplossing willen halen. Bent u er aan toe om verouderde systemen te vervangen of moet de nieuwe oplossing eindelijk eens zijn belofte gaan inlossen? 365 Retail begeleidt de inrichting van betrouwbare kassasystemen en zorgt voor op maat gemaakte dashboards waarop u alleen ziet wat u nodig heeft. Hoe minder franje, hoe meer overzicht. Is er toch meer nodig? Dan breiden we uw oplossing stap voor stap uit. Met als doel: de beste winkelbeleving voor uw

klant, optimale ondersteuning op de winkelvloer en achter de schermen: actuele en inzichtelijke managementinformatie om op te sturen. 365 Retail maakt die beloften waar. Elke dag opnieuw.

Wil u weten wat we kunnen betekenen voor uw formule? Kijk op agerion.nl/365retail voor meer informatie en voorbeelden van onze aanpak. Frank Frerichs (06 - 24 99 54 18) of Mario Jungmann (06 - 54 75 11 60) vertellen u er alles over tijdens een vrijblijvend verdiepingsgesprek.

WWW.AGERION.NL/365RETAIL