



C1000

verbetert winkelprocessen met PDA

Marten van der Bijl, Business Line Manager Informatie Technologie: “ Met COOLProfs heb je een IT-partner aan je zijde die oplossingsgericht te werk gaat.”

C1000 is de grootste keten van zelfstandige supermarktondernemers in Nederland en bestaat uit ruim 400 supermarkten. C1000 staat bekend om zijn versafdeling en wordt genoemd om zijn klantvriendelijkheid. Beide aspecten heeft het bedrijf het afgelopen jaar naar een nog hoger plan getild met de invoering van een PDA (personal digital assistent) op de winkelvloer. Dat dit geen geplaveide route was, blijkt wel uit het verhaal van Marten van der Bijl, IT Business Line Manager voor de winkels van C1000 en Henk Ensink, de verantwoordelijk projectleider. De bevologenheid spat ervan af als zij vertellen over waarom gekozen werd voor een op dat moment nog niet eerder bij C1000 vertoonde oplossing.

Het project kent een lange doorlooptijd, met een duidelijk doel voor ogen. C1000 wil met de PDA de primaire processen in de winkel verbeteren en daarmee de omzet vergroten en de kosten verlagen.

Ruim twee jaar geleden is gestart met een *proof of concept* (PoC) waarin werd onderzocht wat de mogelijkheden waren om de bestaande handterminal te vervangen door een draadloze PDA.

In de *PoC* zijn verschillende technologieën onderzocht om de bestaande Gen softwareontwikkelomgeving te ontsluiten naar een mobiele oplossing. Verschillende technische oplossingen passeerden de revue, zoals de *StyleAdapter*, de *web adaptive* en *AJAX*-technologie. Deze technologieën werden één voor één beoordeeld en vervolgens als niet passend beoordeeld.

Uiteindelijk werd gekozen voor de oplossing waarbij een embedded applicatie op de PDA zou worden geïnstalleerd.

‘Legacy-omgeving ontsloten voor een mobiele toepassing.’

Zover is het met de definitieve oplossing echter niet gekomen. Want nog voordat begonnen is met het daadwerkelijke project wist IT-dienstverlener COOLProfs een *fundamenteel andere oplossing over het voetlicht te brengen*. Het concept van COOLProfs bestaat er uit dat de bestaande business logica in de Gen-omgeving via Java webservices wordt ontsloten en met behulp van Outsystems-technologie een nieuw te realiseren presentatielaag wordt gerealiseerd die via een browser is te gebruiken. Dat zorgt voor een nog betere en robuustere ontsluiting dan de embedded oplossing.

Marten van der Bijl, verantwoordelijk voor alles wat er zich op automatiseringsgebied op de winkelvloer afspeelt, spreekt over een moeilijke beslissing: ‘We hadden net aangetoond dat de technologische oplossing die we in eerste instantie voor ogen hadden werkte en er was bovendien druk vanuit het land om zo snel mogelijk een nieuwe draadloze terminal in te voeren. De oplossing die COOLProfs voorstelde was bovendien redelijk uniek in die zin dat het tot op dat moment nog niet eerder was gebeurd dat een Gen-omgeving met OutSystems technologie en Java-web services werd ontsloten.’

De voordelen van de oplossing van COOLProfs zijn volgens Van der Bijl doorslaggevend geweest in de beslissing:

‘Dat we voor de *browser based* oplossing hebben gekozen, heeft alles te maken met de betere beheersbaarheid die we ermee konden bewerkstelligen, de grotere toekomstvastheid van de oplossing en de lagere TCO. In plaats van de applicatie op iedere afzonderlijke PDA te moeten implementeren, kunnen we de software nu centraal op de server laten draaien.’

Dat het hier om een nieuwe technologische oplossing gaat die nog niet vaak eerder was uitgevoerd, heeft wel voor de nodige implicaties tijdens het project gezorgd. Projectleider Henk Ensink zegt hierover het volgende: ‘Dat we iets geheel nieuws onder handen hebben genomen, hebben we geweten. Je kunt het zo gek niet bedenken of het is wel gebeurd. Het ging dan meestal om onderdelen van de technologie die net niet goed op elkaar aansloten en waarbij we soms wel enkele dagen onderzoek hebben moeten doen om te achterhalen wat de precieze oorzaak van het probleem was. Door het hele project heen, maar zeker op dit soort momenten kwam de meerwaarde van COOLProfs aan het licht. Zij hebben zowel kennis van Gen als van de OutSystems-technologie, Java-webservices en *mobility*. Bij hen komen deze technologieën samen.’

Ondanks de hobbels onderweg hebben beide heren geen moment spijt gehad van hun keuze. Ensink: ‘Natuurlijk was het soms best spannend, maar het vertrouwen was er altijd.’ ‘Er zijn maar heel weinig IT-projecten die gevrijwaard blijven van problemen. En juist daarom is het zo belangrijk dat je een IT-partner aan je zijde hebt die oplossingsgericht te werk gaat. En zo’n partner hadden we met COOLProfs zeker in huis’, aldus Van der Bijl. ‘Zij beten zich vast in de problematiek, zochten net zo lang tot ze

een geschikte oplossing hadden gevonden. De flexibele opstelling en dat we op alle niveau's op een open manier met elkaar communiceerden zijn bepalend geweest voor het behalen van het resultaat. Hetzelfde geldt eigenlijk voor OutSystems. Zo hebben zij enorm geholpen met het maken van een *unattended installer van het Outsystems product op de decentrale winkelservers.*

Van der Bijl: 'De resultante van het project is dat we daadwerkelijk een efficiëntieverbetering hebben weten te realiseren, waarbij de medewerkers delen van hun werkzaamheden meer op de winkelvloer kunnen uitvoeren. De oude handterminal werd gebruikt voor een beperkt aantal statische functies zoals het registreren van lege schappen en het vastleggen van de voorraad. Met de nieuwe PDA zijn we veel dynamischer geworden en hebben we door de hele winkel direct inzicht doordat de PDA rechtstreeks op de backoffice werkt. Bovendien hebben we analysefunctionaliteit toegevoegd die rechtstreeks ten goede komt aan de klant. We kunnen nu bijvoorbeeld op basis van orderinformatie de klant direct een nauwkeurig antwoord geven op de vraag wanneer een bepaald product weer beschikbaar is.'

Ensink kijkt met een gerust hart naar de toekomst: 'Het was in veel opzichten een innovatief project en de geluiden die we uit de winkels horen gaan van positief tot heel

positief. De ondernemer heeft nu echt betere *hulpmiddelen* in handen voor een efficiëntere procesafhandeling en het beantwoorden van vragen van de klant. En dat is het allerbelangrijkste. Voor ons op het hoofdkantoor zijn weer andere dingen belangrijk. Zo is het nieuwe device goed configureerbaar en gemakkelijk schaalbaar. Dit zorgt direct voor lagere beheerskosten. In een volgende release gaan we functionaliteit inbouwen die de bewaking van de houdbaarheid van de versproducten nog beter ondersteunt en algoritmes toevoegen die de ondernemer helpen nauwkeurigere bestellingen te doen.'

'De flexibele opstelling en dat we op alle niveau's op een open manier met elkaar communiceerden zijn bepalend geweest voor het behalen van het resultaat.'

Van der Bijl: 'Het was een traject waarin door alle partijen ontzettend veel is geleerd, maar als je ziet dat we met de nieuwe draadloze oplossing echt onze primaire winkelprocessen hebben weten te verbeteren, dan weet ik zeker dat we de voor C1000 beste oplossing hebben gekozen. Het betekent echt een stap vooruit en het gaat hier om een oplossing waarmee we ook de komende jaren onze vooraanstaande positie kunnen behouden.'



Met ruim 370 supermarkten is C1000 (voorheen Schuitema) de tweede supermarktketen van Nederland. C1000 is de grootste keten van zelfstandige supermarktondernemers in Nederland. Met Jumbo is C1000 de nieuwe inkooporganisatie Bijeen gestart, waarmee ze een sterke inkooppositie in Nederland creëren.

De missie van C1000 is om de klant te helpen op een onderscheidende en aangename manier geld, tijd en gedoe met de dagelijkse boodschappen te besparen.

www.c1000.nl

COOLProfs bouwt maatwerk informatiesystemen waar klanten blij van worden.. Het gaat hierbij om bedrijfskritische systemen die de kernprocessen van de organisatie behelzen. Het bedrijf onderscheidt zich door haar aanpak, waarin de menselijke factor van IT centraal staat.

Tot de vaste klanten van COOLProfs behoren onder andere C1000, ABN AMRO, TNT, KLM, Triodos Bank, Delta Lloyd en Wasco.

COOLProfs
Postbus 56
2370 AB Roelofarendsveen
Tel. +31 071 331 16 23
Fax +31 071 331 16 24
www.coolprofs.nl

© 2000-2010 COOLProfs