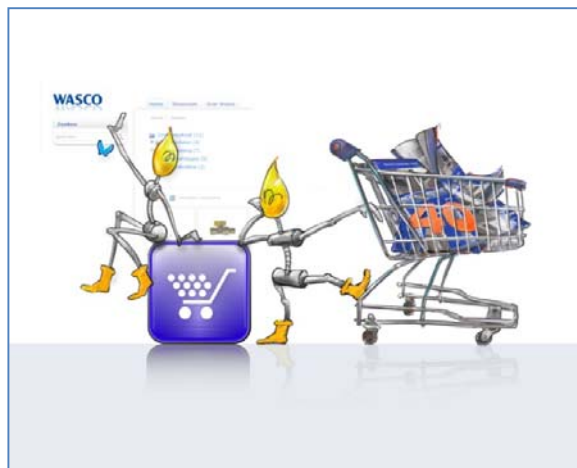


# Wasco

## E-commerce op maat voor de zakelijke markt

*Roy Grob Manager Informatie en Ontwikkeling: "Standaardpakket voldeed om in korte tijd flinke stappen te maken, maar niet om op langere termijn ons positief te onderscheiden ten opzichte van onze concurrenten."*



**Vijf jaar geleden liep Wasco, een groothandel in verwarming, sanitair en onderdelen, nog fors achter ten opzichte van zijn concurrenten op het gebied van automatisering. Vandaag de dag is Wasco echter een van de voorlopers in de branche. Roy Grob, manager Informatie en Ontwikkeling van Wasco, legt uit hoe zijn bedrijf erin geslaagd is dit zo snel om te draaien. Een verhaal over standaardpakketten versus maatwerk, Agile-ontwikkeling, het in dienst nemen van een specialist en het belang van een goede partner.**

Wasco begon in 1970 als eenmansbedrijf in een schuur in Twello. Tegenwoordig is het een professionele groothandel in verwarming, sanitair en onderdelen. Met inmiddels 26 (afhaal)vestigingen, 4 sanitairshowrooms en 350 medewerkers is het bedrijf in de afgelopen 40 jaar uitgegroeid tot een begrip in de installatiebranche. Het is een bedrijf dat met zijn tijd is meegegaan en dat beschouwd wordt als een van de voorlopers in de branche als het om automatisering en digitalisering van de dienstverlening gaat.

### **Digitalisering van de dienstverlening**

Vijf jaar geleden was dit wel anders, volgens Roy Grob, manager Informatie en

Ontwikkeling van Wasco: 'We besloten om eerst onze webshop aan te pakken aangezien dit een belangrijk visitekaartje is van het bedrijf. Omdat we in een relatief korte periode een zo groot mogelijk resultaat wilden, besloten we om onze webshop opnieuw te bouwen met behulp van een standaardpakket. We calculeerden destijds al in dat deze nieuwe website slechts een aantal jaren zou voldoen en dat we dan naar een structurele oplossing moesten uitzien. Bij standaardpakketten loop je immers al vrij snel tegen de grenzen aan van wat er mogelijk is. De implementatie van een pakket kost toch veel of is uiteindelijk toch net niet wat nodig is. Dus het standaardpakket voldeed goed om in korte tijd flinke stappen te

kunnen maken, maar niet om een website voor de langere termijn te maken waarmee we ons positief zouden onderscheiden ten opzichte van onze concurrenten.'

Nadat de website voorlopig op een acceptabel niveau was gebracht, heeft Wasco de daaropvolgende jaren aangegrepen om ook op andere terreinen flinke automatiseringslagen door te voeren. Zo is *Wasco Mobile* gerealiseerd, waarbij monteurs en installateurs vanaf elke willekeurige plek met een PDA of smartphone toegang hebben tot de website en zo direct alle benodigde informatie kunnen bekijken en de gewenste artikelen kunnen bestellen. Met Wasco Barcode kan de klant in het magazijn en op de bouwplaats rechtstreeks artikelen bestellen door ze simpelweg te scannen en met *Wasco Connect* kan de klant zijn inkooporders en facturen eenvoudig elektronisch afhandelen.

### **Het Agile-ontwikkelpatform OutSystems**

In tegenstelling tot bij de webshop, koos Wasco voor Wasco Mobile voor maatwerkontwikkeling. Ze maakten hierbij gebruik van het Agile-ontwikkelpatform OutSystems. Grob vertelt hoe de eerste kennismaking met OutSystems verliep: 'Waar andere leveranciers voor Wasco Mobile een oplossing kozen waarbij alle informatie op een PDA werd gezet, maakte OutSystems een prototype op basis van *mobile web*. Hun Agile-ontwikkelmethodiek was op dat moment innovatief in de markt, net zo als de door hen gekozen oplossing dat was, gezien het feit dat *mobile web* op dat moment nog in de kinderschoenen stond. De oplossing van OutSystems voldeed beter dan die van de andere leveranciers, omdat de data waarmee wij werken te complex en te uitgebreid is om rechte reeks op een PDA te zetten.'

Na de realisatie van Wasco Mobile ontwikkelde Wasco met OutSystems een webapplicatie om informatie te ontsluiten richting zijn leveranciers. Er werd een omgeving gecreëerd waarin leveranciers inkooporders kunnen bevestigen. Om minder

afhankelijk te zijn, heeft Wasco op een bepaald moment besloten een OutSystems-ontwikkelaar – een van de eerste OutSystems-ontwikkelaars in Nederland – in dienst te nemen.

### **Een nieuwe webshop**

Zoals verwacht was de webshop waarmee Wasco een aantal jaren terug een mooie inhaalslag had weten te behalen, op een gegeven moment aan vernieuwing toe. Grob: 'E-commerce is een dynamische business, waarbij de technische mogelijkheden elkaar in hoog tempo opvolgen. In onze tak van sport is dat nog eens extra het geval, omdat de markt sterk onder druk staat en technisch personeel schaars is; daarom zijn installatiebedrijven voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de productiviteit van hun bedrijf en monteurs te verhogen. Dit leidt tot continu veranderende eisen en wensen van de kant van installatiebedrijven. Als groothandel wil je hier direct op kunnen inspelen. Daarom is het noodzakelijk dat je zelf de regie houdt en flexibel bent om snel aanpassingen in je webshop te kunnen doorvoeren. Met de oude webshop waren we hierin te beperkt.'

**'Het is noodzakelijk dat je zelf de regie houdt en flexibel bent om snel aanpassingen door te voeren.'**

Gelet op de eerdere positieve ervaringen met het OutSystems-ontwikkelpatform, is het niet verwonderlijk dat Wasco besluit om de nieuwe website met OutSystems te ontwikkelen. Grob over zijn keuze voor OutSystems: 'Een standaardpakket was sowieso niet aan de orde. Veel van die pakketten richten zich voornamelijk op de consumentenmarkt, terwijl wij ons op de zakelijke markt richten. Dit onderscheid brengt andere eisen met zich mee. Zo hebben wij te maken met inlogprocedures, en gebruikers die verschillende rechten hebben. Bovendien

hebben wij als groothandel te maken met zo'n 400.000 producten en geen 1.500 zoals de gemiddelde webshop die zich richt op consumenten. Per dag muteren bij ons honderden producten en prijzen. Dat vraagt om maatwerk en OutSystems was voor ons natuurlijk *proven technology*.'

### **Een partner die zich verantwoordelijk voelt**

Voor het ontwikkelen van de nieuwe webshop is Grob op zoek gegaan naar een externe partner: 'Dit project was hoe dan ook te groot om alleen door onze eigen OutSystems-ontwikkelaar te worden uitgevoerd en daarnaast achtte ik de risico's te groot om een project dat zo ingrijpt op je bedrijfsvoering volledig intern te beleggen.'

'Met COOLProfs had ik vanaf het eerste moment een klik. Zij hebben net als wij een hele pragmatische instelling en hun mensen gaven me het gevoel dat het wel goed zou komen. En zo is het ook gegaan. De ontwikkelaars van COOLProfs hebben er alles aan gedaan om zo snel mogelijk hun kennisniveau op peil te brengen en het project tot een succes te maken. Ze zijn een goede partner gebleken.'

De flexibiliteit waarmee werd ontwikkeld en die zo kenmerkend is voor de Agile-methodiek is Grob goed bevallen: 'De Agile-methodiek die OutSystems en COOLProfs hanteren, zorgt dat je als ontwikkelaar en opdrachtgever optimaal gebruik kunt maken van voortschrijdend inzicht. Gedetailleerde functionele en technische ontwerpen worden niet gemaakt. Je gaat veel meer pragmatisch te werk, waarbij je als uitgangspunt neemt wat ongeveer het eindresultaat moet zijn. Door in korte ontwikkeltrajecten deelfunctionaliteiten op te leveren wordt naar dit eindresultaat toegewerkt. Gezien de omvang en de complexiteit van het project en gelet op het geringe aantal vragen en problemen dat naar voren is gekomen, is het absoluut een succesvol project te noemen.'

De nieuwe webshop ([www.wasco.nl](http://www.wasco.nl)) is via webservices volledig geïntegreerd met het ERP-systeem van Wasco, dat de orders automatisch verwerkt. De webshop haalt *realtime* de benodigde product- en prijsinformatie op uit de back-office, waardoor de website snel en gebruiksvriendelijk is. Op dit moment trekt de website zo'n 4.000 unieke bezoekers per dag en komt 10 procent van de orders via de website binnen. Ter vergelijking, 25 tot 30 procent van de orders die Wasco binnenkrijgt, komt elektronisch (website, Wasco Barcode en ERP-systemen van klanten) binnen. De overige 70 tot 75 procent genereert Wasco via de 26 vestigingen verspreid over het land.

**'COOLProfs heeft net als wij een hele pragmatische instelling.'**

### **De voordelen voor de klant**

Grob denkt dat deze percentages de komende jaren nog wel gaan verschuiven: 'Uiteindelijk verwacht ik dat we 40 à 50 procent van de orders elektronisch binnenkrijgen, waarbij de website 25 procent voor zijn rekening neemt.'

Grob baseert zijn verwachtingen op de positieve reacties die klanten op de nieuwe webshop geven: 'De klanten zijn enthousiast over de verbeterde gebruiksvriendelijkheid van de site, waardoor ze sneller en gerichter producten kunnen bestellen. Dankzij de nieuwe functionaliteit worden klanten snel door het assortiment geleid en als een klant een artikel bestelt worden alternatieve en bijbehorende producten getoond. Een klant kan op deze manier zijn bestelling snel compleet maken en de beste keuze maken. Daarnaast biedt de website klanten uitgebreide informatie over producten, lopende acties en de actuele status van hun orders.'

## WASCO

Wasco is in 1970 in Twello opgericht. In de 40 jaar dat het bedrijf bestaat, is Wasco uitgegroeid van een eenmansbedrijf in een schuur tot dé professionele groothandel in verwarming, sanitair en onderdelen. Met 26 (afhaal)vestigingen en 4 sanitair showrooms is Wasco inmiddels een begrip in de installatiebranche.

Het succes van Wasco is ook internationaal niet onopgemerkt gebleven. In 2002 is Wasco onderdeel geworden van Wolseley, 's werelds grootste distributeur op het gebied van verwarming, sanitair, onderdelen en bouwmaterialen.

[www.wasco.nl](http://www.wasco.nl)

COOLProfs bouwt maatwerk informatie-systemen. Het gaat hierbij voornamelijk om bedrijfskritische administratieve 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 Schuitema, ABN AMRO, TNT, KLM, Triodos Bank, Delta Lloyd en Fortis.

COOLProfs  
Postbus 56  
2370 AB Roelofarendsveen  
Tel. +31 071 331 16 23  
Fax +31 071 331 16 24  
[www.coolprofs.nl](http://www.coolprofs.nl)

© 2000-2010 COOLProfs