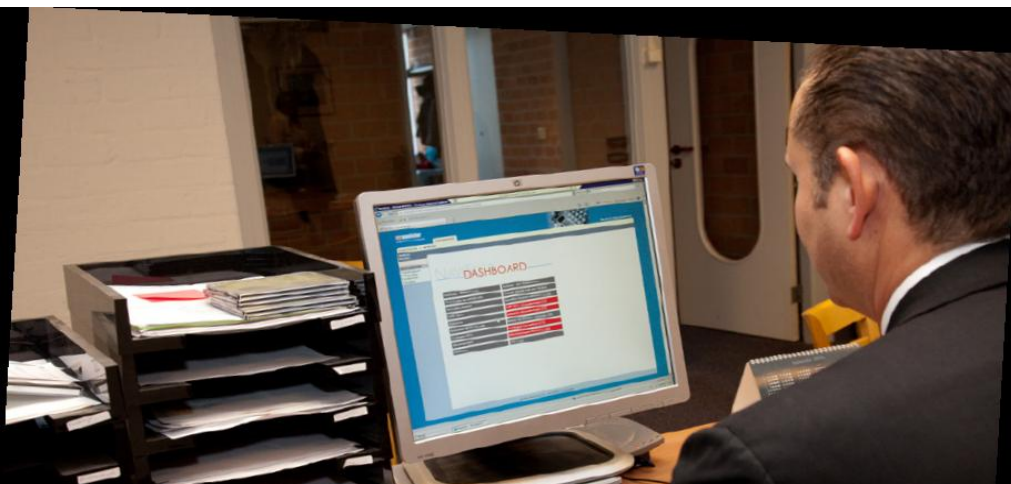


HEMA



VAB behoeften

VAB heeft in november 2008 de beslissing genomen om een traject te starten voor de selectie van een oplossing waarmee de operationele efficiency op de winkelvloer verbeterd kon worden. Een belangrijke functionaliteit om dit doel te bereiken, is de mogelijkheid om derving te signaleren en inzicht te krijgen in de werkwijze van het aanslaan van producten aan de kassa's. Uiteindelijk moeten de ondernemers het volledige verkoopproces beter in kaart kunnen brengen en controleren. Sensormatic Analytics® van Tyco Integrated Fire & Security voldeed aan alle technische behoeften van VAB. Dit Engelstalige pakket werd tot dan toe alleen gebruikt in de Verenigde Staten. Een absolute voorwaarde van VAB was echter dat het pakket compleet omgezet zou worden naar het Nederlands. Tyco Integrated Fire & Security ging hiermee akkoord en heeft in het traject de specifieke HEMA-terminologie geïntegreerd in de oplossing voor de franchiseorganisatie.

De HEMA-franchisevestigingen worden gerund door ongeveer 110 zelfstandige ondernemers die zelf kunnen inspelen op de lokale markt, om zo met extra zorg en aandacht een winkel te exploiteren. Deze ondernemers zijn verenigd in de franchiseorganisatie Vereniging Aangesloten Bedrijven (VAB), die onder andere ten doel heeft om manieren te ontdekken waarmee de efficiëntie op de winkelvloer verder verbeterd kan worden.

Sinds haar oprichting in 1926 is HEMA uitgegroeid tot een winkelketen met meer dan vijfhonderd winkels, waarvan bijna 230 franchisevestigingen. HEMA onderscheidt zich door haar aanbod van eigentijds vormgegeven en aantrekkelijk geprijsde HEMA-merkproducten. Hiermee richt HEMA zich op een brede doelgroep.

De uitdaging

De inzet van business intelligence-technologie voor kosten- en omzet optimalisatie wordt binnen de retail steeds belangrijker. In dit kader ontstond bij het bestuur van VAB de behoefte om alle uitzonderingen die bij de kassa's plaatsvinden te registreren en op die manier de discipline met betrekking tot de kassahandelingen in de winkel te verhogen. De informatie die gegenereerd wordt uit de analyse van de dagelijkse handelingen op de kassasystemen moet ervoor zorgen dat deze uitzonderingen aan het licht komen. VAB zocht een platform dat deze informatie kon verzamelen en analyseren om daaruit een strategie te ontwikkelen om de efficiëntie te verbeteren in de organisatie. Dit programma is gekoppeld aan de centrale server van HEMA waar alle kassa transacties iedere nacht worden verwerkt. Alle positieve en negatieve uitzonderingen per vestiging die boven het gemiddelde liggen van het landelijk gemiddelde worden hiermee gescreend.



De oplossing

Als Europese primeur gebruikt VAB de NaviStor® -module van Tyco Integrated Fire & Security Sensormatic Analytics®. Dit platform signaleert opvallende gebeurtenissen aan de hand van benchmarking en trending. Het fundament van Sensormatic Analytics is de mogelijkheid om grote hoeveelheden data te analyseren en kernachtig weer te geven als handelbare intelligentie. Gebruikmakend van Key Performance Indicators (KPI's) kan een retailer bijvoorbeeld data sorteren, filteren, ordenen en puntentellingen bijhouden. Op deze manier geeft het softwarepakket Tyco Integrated Fire & Security -klanten de mogelijkheid om snel en eenvoudig kritieke gebieden van hun operatie te identificeren, die aandacht en verbetering nodig hebben.

NaviStor®

De NaviStor® module voorziet Tyco Integrated Fire & Security -klanten daarnaast van rapportages over uitzonderingen aan de kassa's. Onder meer geeft het systeem bericht van positieve en negatieve kassa-activiteiten welke actie vereisen en analyseert welke kassamedewerkers training nodig hebben. Berichten over uitzonderingen kan het systeem via e-mail naar de juiste mensen sturen. Tyco Integrated Fire & Security NaviStor® voorziet retailers bovendien van grafische winkeltrends per afdeling en kassamedewerker.

Middels het geïntegreerd datamining softwarepakket NaviStor® kunnen data snel geanalyseerd worden, trends worden geïsoleerd en operationele maatregelen snel en precies worden genomen. Vanaf 1 september 2009 zijn de eerste HEMA-franchisenemers begonnen om kassagegevens te analyseren met NaviStor® en inmiddels is het pakket uitgerold in alle HEMA-franchisefilialen. HEMA stelt de totale kassagegevens beschikbaar. Elke nacht gaan de gegevens van ongeveer 1.300 kassa's over in het pakket. Deze data worden gekopieerd naar de centraal georganiseerde applicatie en op die kopie wordt de analysemodule met de KPI's losgelaten. Deze KPI's zijn op voorhand vastgelegd in overleg met de HEMA-franchiseorganisatie. Zo kan de software bijvoorbeeld foutieve aanslagen, aanslagen op specifieke codes en retouraanslagen onderzoeken.

De informatie wordt centraal gestuurd, maar er wordt decentraal mee gewerkt. Niet de vestigingsmanager maar de franchisenemer is verantwoordelijk voor de analyses van het pakket en werkt daar decentraal mee. Elke ondernemer heeft toegang tot de gegevens van zijn eigen vestigingen. De informatie wordt centraal gestuurd, maar er wordt decentraal mee gewerkt. Niet de vestigingsmanager maar de franchisenemer is verantwoordelijk voor de analyses van het pakket en werkt daar decentraal mee.

Elke ondernemer heeft toegang tot de gegevens van zijn eigen vestigingen. Om juist gebruik van de oplossing te stimuleren werden alle ondernemers gedurende een dagdeel getraind. Eerst kregen zij een stuk theorie over de mogelijkheden van Sensormatic Analytics® uitgelegd en daarna werd er in de praktijk getraind waarbij ze met de tool aan de slag gingen. Omdat alle HEMA-terminologie in de applicatie zit, kunnen de ondernemers de termen eenvoudig herkennen. Dit levert een grote bijdrage aan het gebruiksgemak en heeft geresulteerd in een korte leercurve voor de ondernemers. Omdat het pakket zeer uitgebreid is, werd ervoor gekozen om vier verschillende profielen in fasen beschikbaar te stellen voor de ondernemers. Het VAB NaviStor® testteam, bestaande uit vijf ondernemers, test elk profiel. Na akkoord van dit team wordt elk profiel uitgerold naar de rest van de ondernemers waardoor de mogelijkheden van het totale pakket geleidelijk aan groter worden.

Resultaten

Aangezien alle kassatransacties toets handelingen zijn die kunnen worden vastgelegd is het mogelijk om deze op een later tijdstip te analyseren. De analyse van deze gegevens leverde enkele belangrijke vaststellingen op. Zo bleek de discipline onder de werknemers om de juiste productcode te gebruiken in plaats van een uitwijkcode aan te slaan, veel lager dan verwacht. Alle HEMA-artikelen hebben een barcode en de verwachting was dat vrijwel alle artikelen keurig met deze code gescand werden aan de kassa's. Wanneer de barcode niet herkenbaar is, kan het barcodenummer rechtstreeks ingetoetst worden. In realiteit bleek echter dat de medewerkers in vier tot vijf procent van de gevallen kozen om de uitwijkcode te gebruiken, waardoor het artikel alleen als onderdeel van een bepaalde productgroep geregistreerd wordt. Die uitwijkcode is sneller, maar voor de voorraadregistratie is het heel belangrijk om deze niet te gebruiken.

Door het systeem kan ook heel gemakkelijk vastgesteld worden wie er bepaalde kassahandelingen verricht. Hierdoor konden de franchisenemers de mensen die dit nodig hebben van een individuele training voorzien. Ook heeft VAB de kassatraining die gegeven wordt aan elke nieuwe medewerker aangepast op basis van de analyseresultaten van NaviStor®. Door een combinatie van deze aanpassingen en individuele trainingen voor medewerkers, die al langer in dienst zijn bij de winkelketen, heeft VAB de discipline van het personeel significant verhoogd. Omdat het foutpercentage van de medewerkers nu aanzienlijk lager is, springen structurele verbeterpunten eerder in het oog, en heeft VAB ook haar processen kunnen optimaliseren om de totale werkvloerefficiëntie verder te verhogen. Gebruik van NaviStor® stelt VAB ook in staat om medewerkers, die positieve trends laten zien, te traceren en te belonen. Op deze manier wordt de tevredenheid van het personeel verhoogd. Al binnen drie maanden was VAB dankzij Sensormatic Analytics® in staat de discipline op de werkvloer te verhogen en voor afrekenprocessen te zorgen, die beter inzicht geven in dit belangrijke gedeelte van de goederenstroom.

Waarom Tyco?

De doorslaggevende reden om voor Tyco Integrated Fire & Security Sensormatic Analytics® te kiezen is de toepassing van echte, geautomatiseerde business intelligence op de kassa-processen. Tyco Integrated Fire & Security Sensormatic Analytics® is het enige pakket op de markt, dat in eerste instantie niet alleen gebruikmaakt van videobeelden om uitzonderingen in het kassaproces te detecteren en te analyseren. Veel meer brengt het systeem alle kassagegevens in kaart en past hierop moderne analysemethoden toe.

Tyco Integrated Fire & Security Sensormatic Analytics® levert vervolgens grafische berichten, die het eenvoudig maken voor een ondernemer om uitzonderingen te identificeren en te voorkomen. Dit proces is veel nauwkeuriger en efficiënter dan andere op de markt beschikbare oplossingen, die proberen uitzonderingen aan de hand van videobeelden op te sporen. Wel kunnen met Tyco Integrated Fire & Security Sensormatic Analytics® in tweede instantie, nadat een uitzondering is geïdentificeerd, de videobeelden in beeld worden gebracht om de oorzaak hiervan nader te bepalen en maatregelen te nemen om deze te voorkomen.

Feitelijk loopt in een aantal winkels een proef met videobeelden, die volledig gekoppeld zijn aan de kassagegevens. Hierdoor kan er voor elke transactie de bijbehorende videobeelden rechtstreeks opgeroepen worden. Feitelijk loopt in een aantal winkels een proef met videobeelden, die volledig gekoppeld zijn aan de kassagegevens. Hierdoor kunnen voor elke transactie de bijbehorende videobeelden rechtstreeks opgeroepen worden. Ook de jarenlange vertrouwensrelatie met Tyco Integrated Fire & Security op andere gebieden heeft voor VAB een positieve rol gespeeld in de beslissing voor Sensormatic Analytics®. Beide partijen zijn in gesprek om hun samenwerking verder uit te breiden.

Een belangrijk thema is om te zien of de analyse van de door NaviStor gegenereerde berichten, die actueel nog door de franchisenemers zelf wordt gedaan, overgenomen zou kunnen worden door een centraal team van Tyco Integrated Fire & Security. Tyco Integrated Fire & Security heeft een team van experts op het gebied van NaviStor® dat de retailer traint en assisteert, de KPI's up-to-date houdt en indien nodig vernieuwd vanwege steeds veranderende fraudestrategieën. Hiermee kan het gebruiksgemak en de efficiëntie nog verder verbeterd worden.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen via onderstaande gegevens:

Nederland

0800 260 2600

www.tyco.nl

tifsnl@tycoint.com

België

0800 140 33

www.tyco.be

tifsbe@tycoint.com