

VALK SOLUTIONS EN EP:TUMMERS: 'KLAAR VOOR DE KLANT VAN DE TOEKOMST'

TEKST: **Tim de Vogel**

Valk Solutions, leverancier van software voor de retail, breidt zijn werkzaamheden nu ook uit naar het ERT-kanaal. Een van zijn klanten in deze branche is EP:Tummers, dat dankzij de oplossingen van Valk versneld een transformatie doormaakt en klaar is om tegemoet te komen aan de wensen en eisen van de klant, nu en in de toekomst.

Kort gezegd biedt Valk Solutions een platform aan waarop alle verkoopkanalen van de retailer samenkomen; in eigen woorden: 'een alles-in-een software oplossing'. Hierbij wordt alles opgeslagen in de cloud, waardoor altijd en overal van het systeem gebruik kan worden gemaakt.

"Je hebt hierdoor één 'waarheid' waar iedereen mee werkt", zegt Wouter Overbeeke van Valk Solutions. "Iedereen die op het platform zit, maakt gebruik van dezelfde gegevens. De data over de voorraad, klantgegevens of wat dan ook, alles

"JE HEBT HIERDOOR ÉÉN
'WAARHEID' WAAR
IEDEREEN MEE WERKT"

is altijd helemaal actueel. En je biedt de consument een uniforme ervaring. Het maakt niet uit of deze online of in de winkel koopt, er wordt altijd gebruik gemaakt van dezelfde klantdata en ook ons loyalty systeem werkt over de verschillende platformen heen."

Unieke kenmerken

Iedere markt heeft z'n eigen bijzonderheden, waarvoor Valk Solutions de software modules ontwikkelt en deze specifiek hierop afstemt. Dit is voor 'elektronica' ook gebeurd, vertelt Overbeeke. "Het aardige is, dat wij deze ontwikkelingen kunnen toepassen in andere branches, waardoor meer klanten hier voordeel van hebben." Op de vraag wat de elektromarkt uniek maakt, antwoordt hij: "We overwogen al een aantal jaar geleden deze stap te maken en toen al zagen we dat dit kanaal het unieke kenmerk heeft dat het zich sterk richt op het service- en reparatieproces. Hiervoor hebben we een omvangrijke module ontwikkeld en toegevoegd aan ons systeem ASPOS. Ook hoorden we onder

anderen van EP:Tummers dat er heel veel op order wordt verkocht, waarbij de order wordt gemaakt op de kassa. En we hadden al een mobiele kassa ontwikkeld voor bezorging en om in de winkel op elke plek af te kunnen rekenen. Deze



Chiel van Rijn van EP:Tummers: "Het gaat om de totale omvang van omnichannel en een 'one-shop-experience' op alle platformen die je hebt"

hebben we nu verder ontwikkeld, zodat ook de servicemonteurs hiermee op pad kunnen."

Essentieel

Chiel van Rijn, mededirecteur van EP:Tummers valt hem bij: "Deze zaken zijn essentieel voor ons. Zo wordt meer dan 90 procent van onze producten op order geleverd. Dat is een kenmerk voor de fietsenhandel, de meubel- en de elektronica-branche. En we wilden dat ook onze monteurs op pad konden verkopen."

Een van de redenen waarom EP:Tummers voor ASPOS heeft

gekozen is dat ook eigen zaken eraan kunnen worden gekoppeld. Van Rijn: "We hebben bijvoorbeeld zelf de webshop ontwikkeld. Dit hadden we ook via Valk Solutions kunnen doen maar we wilden de vrijheid hebben om dit in eigen hand te houden. ASPOS is het hart van het systeem en we kunnen hier zelf alles aan koppelen. Nu kunnen we upscalen, maar ook downscalen indien nodig zonder daar iedere keer anderen bij te betrekken."

Long tail

Van Rijn stelt dat dankzij de nieuwe software kan worden ingespeeld op de manier waarop de consument winkelt. "Levertijd is geen echte issue tegenwoordig. Het gaat erom dat wij nu altijd beschikbaar zijn en dezelfde ervaring online als in de winkel kunnen bieden. En we zien dat de consument onze nieuwe digitale mogelijkheden omarmt."

Hij vervolgt: "Binnen de consumentenelektronica volgen de meeste bedrijven de GfK-cijfers; ze richten zich vooral op de producten waar veel vraag naar is. Maar wij zijn nu ook in staat om een gezonde long tail te creëren, dus producten te leveren waar weinig vraag naar is. Dat konden wij voorheen niet. In onze oude systeem konden we onze accessoires niet eens op onze website plaatsen. Nu kunnen we deze heel gemakkelijk en soepel koppelen aan ons ERP-systeem."

Ontwikkeltraject

EP: Tummers is 10 juni 'live' gegaan met de nieuwe software en hier ging een ontwikkeltraject aan vooraf van zo'n twee jaar. Overbeeke: "Een implementatie duurt normaal gesproken een halfjaar. Maar nu, in een hele nieuwe branche, duurde dit wat langer."

We hebben het IT-systeem van EP: Tummers enorm vereenvoudigd. Er was veel middleware: applicaties gebouwd om tekortkomingen op te vangen, er waren enorm veel interfaces. Door dit op te lossen en tegemoet te komen aan de specifieke wensen waren we wat meer tijd kwijt dan gebruikelijk."

De keuze voor de oplossing van Valk Solutions viel na een lang voortraject. Van Rijn: "We zochten vooral een systeem met een open structuur en waar wij ons als organisatie op konden aanpassen. Er waren veel partijen in de markt die open oplossingen aanbieden en vervolgens het systeem toegespitst op jouw organisatie gaan bouwen. Maar wij willen juist verder bouwen op bestaande oplossingen. Want dan heb je ook minder ontwikkelkosten. Bovendien, als er voor een andere branche iets wordt ontwikkeld, dan kunnen wij dat misschien ook toepassen."

Een andere reden om voor Valk Solutions te kiezen was dat dit bedrijf onderdeel is van een internationaal conglomeraat van softwareontwikkelaars. "Dit biedt kansen voor ons want wij willen nog veel verder gaan. Zo zijn we al bezig met AI en we willen nog veel meer op dit gebied. Alles wat je kan automatiseren en digitaliseren, dat moet je doen", aldus Van Rijn.

'One-shop-experience'

EP: Tummers is een organisatie met acht winkels, een centraal

magazijn, een zakelijke tak en groothandelsactiviteiten. Van Rijn: "We hebben alles samengebracht in ASPOS, inclusief het serviceverhaal. We hebben 140 medewerkers, zeventien auto's langs de weg en we doen tussen de 160 en ruim 200 klantbezoeken per dag."

Online groeien we maand op maand meer dan 50 procent,



Wouter Overbeeke van Valk Solutions

Valk Solutions is in 1989 opgericht door Robert en Karin Valk.

Het bedrijf telt momenteel 110 werknemers, waarvan 40 op R&D. Twee jaar geleden hebben de oprichters 70 procent van hun aandelen verkocht aan de Genii Software Group. Dit is een in München gevestigd investeringsmaatschappij van de familie Brenninkmeijer waarin softwarebedrijven op Europees niveau samen verder kunnen groeien en gebruik kunnen maken van elkaars technologie.

Overbeeke: "Je kan je voorstellen dat een partner bij een bedrijf zaken doet op het gebied van warehousing en behoefte heeft aan een retailsysteem; dan komt ASPOS om de hoek kijken. En de groep doet ontzettend veel onderzoek, onder meer naar AI. We zijn bezig met salesvoorspellingen, besteladviezen en dergelijke. We hebben natuurlijk een immense hoeveelheid data van de retailers die gebruik maken van onze software. We gaan volgend jaar alle historische data samenbrengen in een cockpit waar je AI op los kan laten en hele gepersonaliseerde marketing op kunt toepassen."

Valk Solutions ontwikkelt, implementeert en ondersteunt deze software vanuit eigen huis. "We doen dit inmiddels in tien retailbranches, waarbij ERT de tiende is. We hebben 30.000 actieve licentie, voornamelijk in retailketens met verschillende aantallen winkels, van weinig tot heel veel", aldus Overbeeke.

terwijl we vrij weinig op dit terrein hebben gedaan.” Hij stelt dat het voor een retailer een noodzaak is om zich verder te ontwikkelen. “Een winkel op de hoek is echt niet meer voldoende. Het gaat om de totale omvang van omnichannel en een ‘one-shop-experience’ op alle platformen die je hebt. Dat doe je niet om er meteen veel geld mee te verdienen, want dat is een verkeerde insteek. Geld verdienen is het gevolg van de juiste dingen doen en meegaan in het omnichannel-verhaal is daar één van.”

‘HET IS VOOR EEN RETAILER NOODZAAK ZICH VERDER TE ONTWIKKELEN’

Meer klanten

Hij constateert dat sinds het systeem live is gegaan ongeveer 35 procent van de klanten de bestelling komt ophalen in de winkel. “Je hebt het over lampjes, reinigingsproducten maar ook over koffiezetapparaten en grotere producten. Deze klanten hadden wij voor ASPOS niet en nu zijn zij goed voor 35 procent van de omzet.”

Overbeeke: “Je ziet dus dat er hierdoor meer klanten in de winkel komen, dat is een push in de omzet. Als we straks echt met deze data slimme dingen gaan doen om te zorgen dat klanten vaker gaan kopen en dat de bestedingen per bezoek hoger gaan worden, dan ga je hier echt van profiteren.”

Monteurs

Daarnaast ziet Van Rijn de tendens dat de monteurs van EP:Tummers steeds meer gaan verkopen. “Zij moeten de klant optimaal kunnen bedienen. Op het moment dat een monteur bij een klant is en ziet dat een apparaat niet meer te repareren is, dan moet hij de mogelijkheid hebben ter plekke de verkoop af te handelen.

Voorheen moesten we zeggen dat de klant in de winkel een nieuw apparaat kon uitzoeken. Maar daarmee loop je het risico dat je deze klant verliest. Nu helpen we de klant ter plekke en heeft hij de volgende dag een nieuw apparaat in huis. Onze klanten ervaren dit als heel prettig, want het scheelt hen weer tijd en moeite en het ontlast ons personeel in de winkels.”

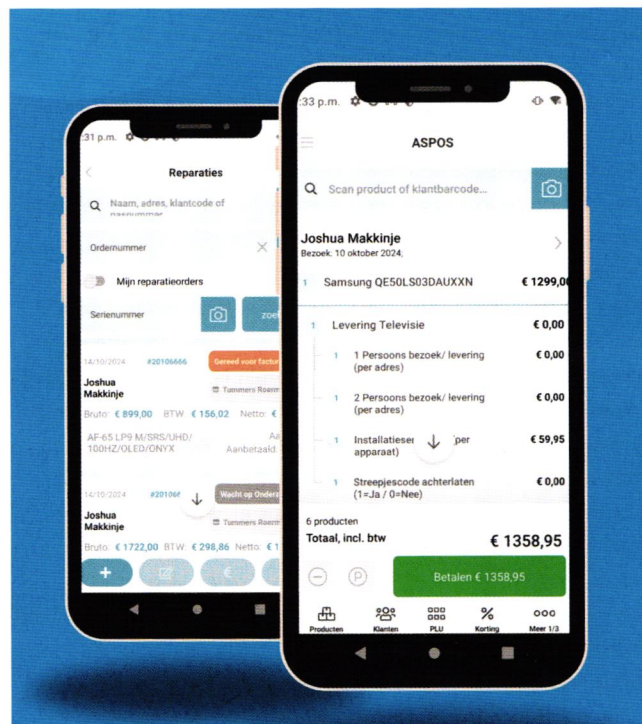
Eerste schaaap

EP:Tummers is de eerste in de EP:-organisatie die met Valk Solutions in zee is gegaan. Op de vraag of dit ook anderen zal aanzetten om deze stap te maken, antwoordt Van Rijn: “Ik had toevallig net een collega aan de lijn hierover. Ik heb afgesproken

dat wij samen met Valk er een succes van gaan maken, omdat wij hierin geloven. Wij zijn het eerste schaap dat over de dam is en nu is het afwachten of er meerdere volgen. We moesten afscheid nemen van ons oude systeem. Daar zaten veel vertrouwde dingen in. Dat is de grootste stap die



Vestiging van EP:Tummers in Asten



Enkele schermen van ASPOS op een smartphone

je moet nemen. Maar als je inziet hoe de wereld verandert en er in toekomst uit gaat zien, dan kan je daar nu in investeren. Helaas wachten de meesten te lang.” ■