

Meer dan een kassa



Winkels van A.S.Adventure krijgen schat aan informatie dankzij online retailsysteem



De Uitdaging:

Met een grote diversiteit aan beschikbare informatie de klanten betere service bieden én de workflow in de winkelketen beter organiseren.



Medewerkers van de A.S.Adventure-winkelketen hebben via speciaal ontwikkelde infopunten in de winkels de beschikking over een schat aan informatie. Met dit online retailsysteem kunnen zij de klanten betere service bieden, en wordt de workflow in alle 46 winkels in België en Engeland efficiënt geregeld. Ook het management beschikt altijd over de meest actuele data. De applicatie is speciaal ontwikkeld door Prosteps met Adobe® Flex™. Op basis van deze technologie zal in het Verenigd Koninkrijk de dienstverlening verder uitgebreid worden in de online verkoop.

De Belgische leverancier van outdoor equipment en casual kleding A.S.Adventure heeft in tien jaar tijd een spectaculaire groei doorgemaakt naar een winkelketen van 23 retailwinkels in België en 23 in het Verenigd Koninkrijk, met een jaarlijkse omzet van 105 miljoen euro. De IT-systemen van de keten hebben deze groei echter niet bij kunnen houden, zodat twee jaar geleden besloten is om op zoek te gaan naar nieuwe software om de 46 winkels geautomatiseerd te ondersteunen.

Uitgangspunt daarbij was volgens Peter Demets, Group IT Director bij A.S.Adventure, dat die software wel meerwaarde moest bieden: “We vinden onszelf een bijzonder bedrijf, en dat willen we ook uitstralen met de IT. Daar wilden we een competitief voordeel mee behalen door een voorloper te zijn. Dat betekende dat we niet op zoek gingen naar bestaande software, maar van meet af aan wisten dat we zelf iets wilden bouwen. Dat is een duidelijke strategische keuze die we gemaakt hebben. Vooral het verbeteren van de service aan onze klanten stond hoog op onze verlanglijst.”

Dit betekende onder meer dat de medewerkers in de winkels over zoveel mogelijk informatie konden beschikken, teneinde die verbeterde service te verlenen aan hun klanten. Daarbij gaat het om het gehele scala van product- tot verkoopinformatie, en het proces van beheer tot aanvragen. Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van een online systeem van zogenoemde infopunten in de winkels. Deze toepassing is speciaal voor A.S.Adventure op maat gemaakt door Prosteps, een partner van Adobe. Prosteps heeft deze multifunctionele infopunten geprogrammeerd in Flex.

Actuele cijfers

Bij de infopunten kunnen de medewerkers allereerst alle verkoop-informatie zien, zoals de gegevens per afdeling en per product. Deze informatie is ook toegankelijk voor het management, dat onmiddellijk toegang heeft tot alle actuele cijfers van alle winkels.

Daarnaast hebben de medewerkers via het infopunt toegang tot alle relevante productinformatie, variërend van voorraad informatie over het eigen en andere filialen, tot materiaalspecificaties en beeldmateriaal. Als een product bijvoorbeeld niet in de eigen winkel op voorraad is kan de medewerkers het laten overkomen uit een winkel waar het wel op voorraad is, of het reserveren voor de klant die het zelf direct wil ophalen. Tenslotte wordt via de infopunten de gehele workflow gestuurd, zodat alle zendingen van het centrale warehouse efficiënt verwerkt kunnen worden.

De ontwikkeling van de applicatie in Adobe Flex is een bewuste keuze geweest. Demets: “We waren gecharmeerd door de mogelijkheden van de user interface. Die sluit aan bij de mogelijkheden van Windows®-applicaties, terwijl het toch een web-applicatie is. Het systeem moet draaien op driehonderd pc's, en we wilden niet driehonderd clients installeren.

De Oplossing:

Een online retailsysteem op basis van Adobe Flex dat alle informatie overzichtelijk presenteert, en het gehele proces van beheer tot aanvragen ondersteunt.





“De accuratesse en de snelheid van de informatievoorziening zijn verbeterd. En dat heeft weer zijn weerslag gehad op het personeel, omdat ze nu veel meer betrokken zijn bij het bedrijf”

De Voordelen:

- *Alle verkoopinformatie beschikbaar voor alle medewerkers in de winkels, waardoor zij de klanten beter van dienst kunnen zijn;*
- *Alle actuele cijfers direct beschikbaar voor het management;*
- *De meer dan driehonderd clients hebben alleen Flash® Player 9.0 nodig om toegang te krijgen tot het systeem;*
- *Intuïtieve interface, zodat geen uitgebreide trainingen nodig zijn.*

”Het enige wat op de pc’s hoeft te draaien is Flash® Player 9.0. System integrator Prosteps werkt volledig met Flex. Directeur Peter de Ranter: “Ontwikkeling in Flex sluit beter aan bij Windows®-toepassingen dan wat je maakt in HTML. Dat is wat onze klanten willen, en daarom zijn we volledig gaan ontwikkelen in Flex; je beschikt over Windows-functionaliteiten, zonder onderhoud, en zonder install.” Bij de invoering hebben de gebruikers, de personeelsleden van A.S.Adventure, voorop gestaan. Demets: “We vonden het daarom belangrijk een intuïtieve interface te ontwikkelen. De applicatie moest te gebruiken zijn door iedereen die enigszins met een pc kan omgaan. En dat is geslaagd. We hebben gezien dat de mensen er uit zichzelf mee zijn gaan spelen, en er zonder dat ze training nodig hadden mee aan de slag konden gaan. We hebben een paar mensen opgeleid, en zij konden hun kennis doorgeven aan de anderen. Bijkomende trainingen zijn niet meer nodig.”

Door gebruik te maken van deze oplossing met Adobe Flex beschikken de medewerkers van A.S. Adventure via de speciaal ontwikkelde infopunten over een schat aan informatie. Hierdoor zijn zij in staat om hun klanten een betere service bieden, en wordt bovendien de workflow in alle 46 winkels in België en Engeland efficiënt geregeld.

Volledige integratie

Aan de achterkant is, onzichtbaar voor de gebruikers, een aantal gecompliceerde koppelingen gemaakt door Prosteps om alle informatie helder op het scherm te krijgen. De gegevens die de medewerkers bij het infopunt in de winkels te zien krijgen worden gestuurd vanuit een centraal warehouse. Alles wat nodig is aan data komt uit een master data layer, die onder meer wordt gevoed vanuit het ERP-systeem. Daarnaast wordt deze data laag weer verrijkt met data uit een extra laag die Prosteps zelf heeft ontwikkeld. De invoering van het nieuwe systeem heeft direct resultaat gehad. Demets: “De service voor onze klanten is duidelijk beter geworden.” Ook de informatievoorziening aan het personeel is flink vooruit gegaan. “De accuratesse en de snelheid van de informatievoorziening zijn verbeterd. En dat heeft weer zijn weerslag gehad op het personeel, omdat ze nu veel meer betrokken zijn bij het bedrijf. We hebben door dit systeem een gezonde competitie tussen de winkels gecreëerd, omdat ze nu direct kunnen zien op welke positie ze staan wat betreft resultaten. Dat komt de motivatie enorm ten goede.”

Better by Adobe.™



Adobe Systems Benelux BV
Europlaza
Hoogoorddreef 54a
1101 BE Amsterdam ZO
Nederland
Tel: +31 20 65 11 200
Fax: +31 20 65 11 300

Adobe, het Adobe logo, Reader, Flex en “Better by Adobe” zijn ofwel geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten of andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaars.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Alle rechten voorbehouden.