

‘Store Information Cloud’ Hunkemöller | Bodique



nomination
‘EuroCloud Netherlands Awards 2011’



‘Store Information Cloud’ Hunkemöller

Waarom een nominatie?

Als snelgroeiende retailer, gevestigd op vele locaties over heel Europa, het Midden-Oosten en het Caribisch gebied, had Hunkemöller behoefte aan een systeem, dat alle bekende informatie over het actuele winkelbestand op één centrale plaats verzamelt: een ‘Store Information Database’.

Het moest voldoen aan de volgende criteria:

- gebruiksvriendelijk, gemakkelijk toegankelijk voor gebruikers van hoofdkantoor, winkels en externe leveranciers;
- gebaseerd op een gerenommeerd platform, waar autorisatie en beveiliging geregeld is;
- met een open communicatie met de centrale ERP- en BW-pakketten van SAP;

Op het eerste gezicht betreft het een ‘normale’ intranet-oplossing: medewerkers kunnen informatie ‘consumeren’, zoals details betreffende winkelbestand, contactgegevens, foto’s van de winkels en beschrijving van het interieur.

Een nadere inspectie laat zien dat het ook de mogelijkheid biedt voor winkelmanagers, regiomanagers en franchisenemers om hun eigen gegevens te ‘produceren’.

Hiermee is de basis gelegd voor een vérgaande vereenvoudiging en digitalisering van een – gezien het bovenstaande – verrassend proces: de afdeling Marketing & Communication heeft het bewerkelijke in-house produceren en inkopen van Instore en Outdoor marketingmateriaal vereenvoudigen en hierdoor een significante besparing kunnen realiseren in mankracht en doorlooptijd.

Tientallen excel-bestanden hoeven niet meer te worden gemaakt, doorgerekend en opgewerkt – de efficiëntie van de afdeling is verhoogd, doordat men minder afhankelijk is van de ‘Excel-

specialist’; aanvragen voor marketingmateriaal kunnen intern online worden geplaatst;

En doordat de oplossing cloudgebaseerd is, is de technologische relatie met print-leveranciers versterkt door deze externe partijen toegang te geven tot het platform. Communicatie met de leveranciers gebeurt op één digitaal loket, ter vervanging van E-mail, Wordbestanden, Excellijsten, en een ftp-server. Zij kunnen hun complete opdracht-portfolio online raadplegen en alle informatie vinden voor productie, vermenigvuldiging en verdeling van de print-materialen.

Is het een succes?

Het systeem is binnen 3 maanden opgeleverd, in 4 maanden operationeel voor 6 aangesloten leveranciers, en na 5 maanden uitgerold over 500 locaties in 7 landen. Het bevat op dit moment 4 modules: Contacts/Contacten, Sites/Winkels, Fixtures/Interieur, Campaigns/Promoties.

Hoe dan?

Hunkemöller heeft dit alleen kunnen realiseren door af te stappen van conventionele eiland-automatisering, waar iedere aanbieder zijn gespecialiseerde niche-oplossing aanbiedt, en te kiezen voor een oplossing op basis van met cloudhosting, een ‘open source’ ontwikkel-platform en een applicatie die modulair is opgebouwd, en waar ieder nieuwe module weer een bredere basis biedt voor verdere digitale samenwerking met interne en externe partijen.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Snijders, Hunkemöller B.V.

John Voskuilen, Sapito B.V.



De betrokken partijen

Opdrachtgever

De internationale linterieketen

Hunkemöller is in 1886 opgericht door Wilhelm Anton Caspar Hunkemöller. Hunkemöller heeft circa 2.600 medewerkers en inmiddels vijfhonderd winkels in o.a. Nederland, België, Luxemburg, Frankrijk, Duitsland, Denemarken, Saoedi-Arabië, Egypte, Spanje, Aruba, Curaçao, Rusland en Polen.

De komende jaren is de planning om nog meer winkels te openen. De expansie van Hunkemöller is een combinatie van eigen winkels en samenwerking met franchise partners. Elk jaar zal Hunkemöller een nieuw land betreden met eigen winkels en nieuwe landen door middel van international franchise. In het buitenland opent Hunkemöller haar deuren onder de merknaam Bodique. De wereldwijde uitbreiding van Hunkemöller is in lijn met de ambitie van Hunkemöller om het retail leiderschap te bereiken: een wereldspeler en behorend tot de top 3 in elk land waar wij vertegenwoordigd zijn.

De internationale linterieketen staat bekend om haar uitstekende service, uitgebreide collectie en de zeer goede kwaliteit-/prijsverhouding. De collectie bestaat uit een breed fashion assortiment en basic items linterie, ondergoed, nacht- en huismode en badkleding en accessoires zoals beenmode, zonnebrillen, en slippers.

Concept, implementatie & realisatie

Sapito is een groep ondernemende IT-consultants gespecialiseerd in Retail. U kunt Sapito inschakelen bij implementaties van SAP, maar ook bij verbetertrajecten voor bestaande installaties. Of het nu gaat om ontwerp, testen, inrichten, coaching of training: altijd erop gericht samen met u de beste oplossing te vinden. Daarin hebben ze hun sporen meer dan verdiend. Door jarenlange ervaring als intermediair tussen

techniek en commercie, bij uiteenlopende projecten, voor diverse opdrachtgevers, in allerlei segmenten. Kundig, betrokken en inventief.

Software-ontwikkeling & realisatie

Als Drupal-specialist ontwikkelt

Synetic alle denkbare internet-oplossingen voor haar klanten, zoals internetgestuurde bedrijfsoplossingen en websites. Denk hierbij zowel aan custom made webapplicaties als content management systemen, maar ook intranet en e-commerce toepassingen. Daarnaast ondersteunt Synetic tal van organisaties bij de technische realisatie van hun online marketing en communicatie activiteiten.

Cloudhosting

Als Nederlandse kwaliteits

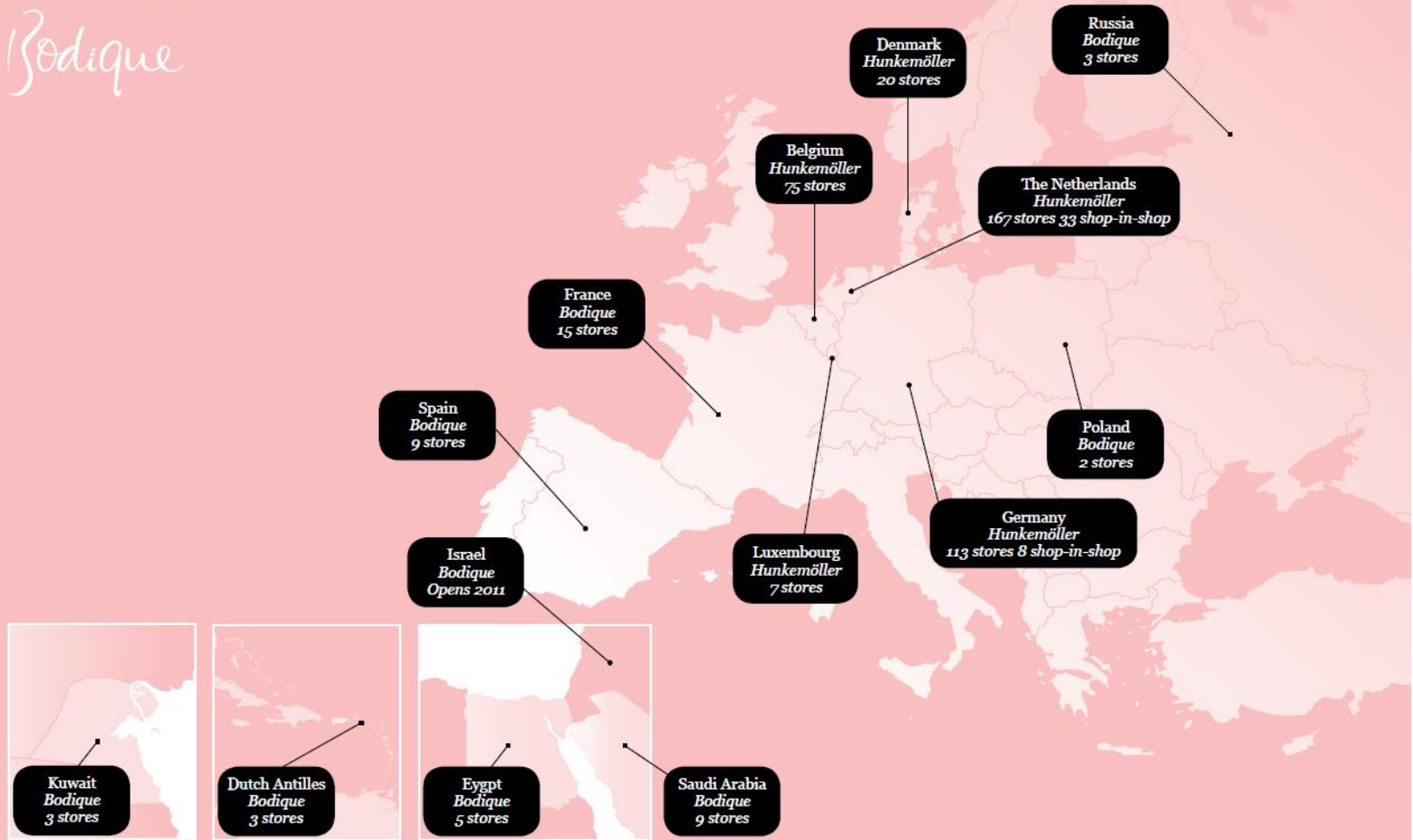
Cloudprovider met Nederlandse infrastructuur en 24/7 helpdesk heeft **Uniserver Internet** inmiddels bewezen een uitstekende Cloud partner te zijn voor IT-specialisten die ter invulling van hun datacenterbehoeften meer zoeken dan samenwerking met een traditionele webhoster. Via een partnerportfolio van diverse vooraanstaande Nederlandse IT-partijen bedient Uniserver eindklanten in het MKB en voert haar bedrijfsvoering vanuit een gemeenschappelijk belang met onze partners. Inmiddels zijn meer dan 800 Cloud projecten opgeleverd en bedient Uniserver 8.000 klanten.



De winkels

hunkemöller

Bodique



* Store numbers October 2010



De uitdaging

Behoeftes

Als snelgroeïende retailer, gevestigd op vele locaties over heel Europa, het Midden-Oosten en het Caribisch gebied, had Hunkemöller behoefte aan een systeem, dat alle bekende informatie over het actuele winkelbestand op één centrale plaats verzamelt: een 'Store Information Database'.

Als retail-bedrijf heeft Hunkemöller een 'hands-on' mentaliteit, maar dat betekent niet een 'hands-on-keyboard' mentaliteit. Mooie lingerie, vloeiende logistiek en tevreden klanten hebben de prioriteit; IT is een noodzakelijke drijvende kracht. Daarom moest het systeem gemakkelijk ter beschikking staan voor alle medewerkers, en zodanig geïntegreerd dat de informatie 'levend' blijft.

Doelstellingen

Efficientie - Verbeter de communicatie tussen afdelingen en vestigingen; - Verminder dubbel onderhoud in excel-bestanden;

Connectiviteit - Vereenvoudig procedures; - Versnel de doorlooptijd van processen; - Verminder de afhankelijkheid van één sleutelpersoon per afdeling;

Cloud - Verbeter, versnel, vereenvoudig en uniformeer de communicatie met leveranciers; - Bied aan franchisenemers de mogelijkheid hun eigen gegevens bij te houden;

Schaalbaarheid - Sluit binnen 6 maanden 500 winkels in Europa aan;

Techniek

Hunkemöller heeft de applicatie 'Winkelinformatie' geïmplementeerd op een cloudhosting omgeving, waardoor snel een betrouwbaar **hardwareplatform** ter beschikking stond, dat geschikt was om alle gebruikers (centraal, lokaal, extern) toegang te verschaffen en dat **schaalbaar** genoeg is om de uitbreidingen van gebruikers en functionaliteit te kunnen ondersteunen.

Voor de **softwareomgeving** is gekozen voor Drupal 7, een Open Source Content Management System dat toelaat om een grote verscheidenheid aan informatie te publiceren, beheren en organiseren op een website. Drupal wordt gebruikt om verschillende soorten websites te maken, waaronder: community portaalsites en discussiesites, intranet portaalsites en websites van bedrijven, persoonlijke websites, fan-sites, e-business applicaties.

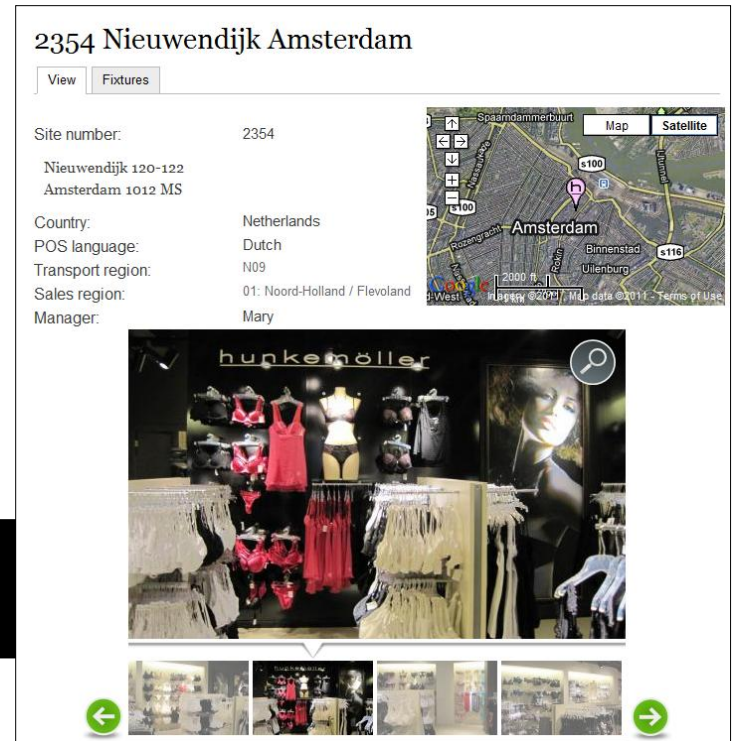
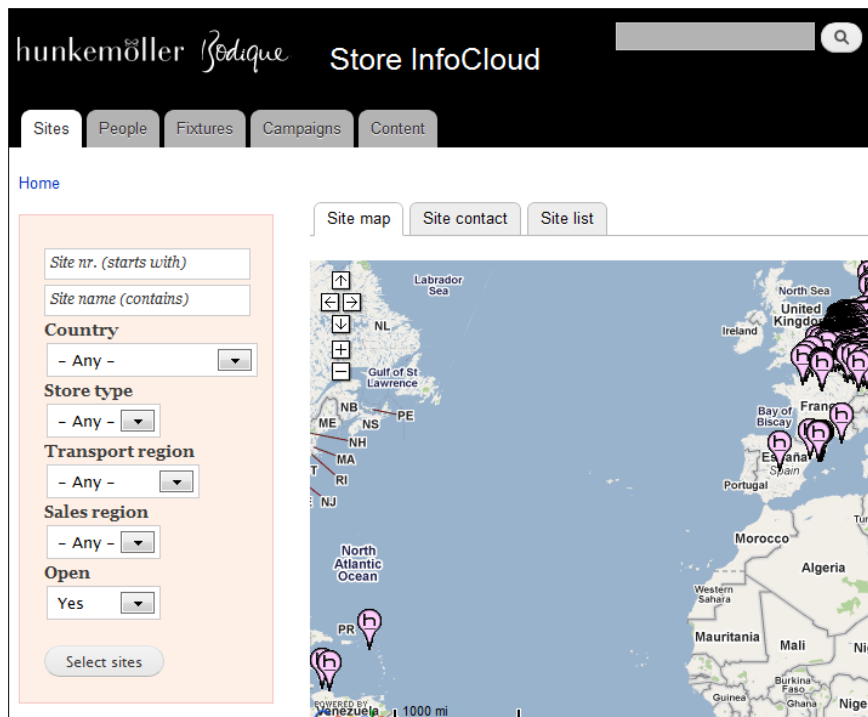


De oplossing (1)

Hunkemöller heeft de applicatie 'Winkelinformatie' geïmplementeerd op een cloudplatform, wat een geïntegreerde oplossing biedt in de volgende onderdelen:

'Sites' is een intranet-module, met alle contactgegevens van alle vestigingen, bovendien een fotodatabase die een blik bieden op het winkelinterieur, en de plattegronden van elke winkel. Dit onderdeel bevordert een betere communicatie tussen winkels, en een betere ondersteuning van de winkels vanuit het hoofdkantoor.

'Contacts' is een adresboek, met contactgegevens van personen (winkelmanagers, regiomanagers).



De oplossing (2)

Hunkemöller heeft de applicatie 'Store InfoCloud' geïmplementeerd, wat een geïntegreerde oplossing biedt in de volgende onderdelen:

'Fixtures' beschrijft het complete interieur van elke winkel.

Hoeveel etalages, kassa's, etalageposters en stoepborden bevat elke winkel? Hoeveel accessoiresmeubles en lingerie-wanden? Het is direct vanuit de winkel bij te houden.

Het biedt hiermee een up-to-date basis voor een goede planning en ondersteuning aan de winkels vanuit

- a) afdeling bouwzaken;
- b) afdeling inkoop, die de inkoop van goederen mede bepaalt op de grootte van de winkels ;
- c) afdeling Marketing & Communication, die zo precies weet hoeveel plaats elke winkel heeft voor posters en kaarten, en het Instore-marketingmateriaal zo zuinig mogelijk kan inkopen. Deze gedeelde applicatie vervangt de separate databases en excel-bestanden die door de diverse afdelingen werden bijgehouden.

'Campaigns' is een extranet-module en brengt de kracht van Cloudcomputing naar voren: de communicatie en informatie vanuit de winkels wordt direct doorgezet naar de leveranciers. Het is nu real-time beschikbaar.

Hier wordt de marketingkalender vastgelegd voor de komende maanden. Voor iedere campagne worden marketinguitingen gepland, voorbereid, ingekocht en verdeeld naar de winkels.

Het vormt binnen Hunkemöller een centraal punt waar ad-hoc marketingaanvragen kunnen worden neergelegd, en intern worden doorgeleid.

'Campaigns' berekent voor iedere marketing-uiting op basis van de 'fixtures' de precieze aantallen die gedrukt moeten worden en stelt aan de leverancier de verdeellijsten ter beschikking, zodat voor iedere winkel een pakketje kan worden samengeset. Het klinkt

eenvoudig, maar is een bewerkelijke activiteit!

Het versterkt de technologische relaties met de print-leveranciers door een één-loket-oplossing voor opdrachten/ printmateriaal/ verdeellijsten: een gereedstaande opdracht wordt via een email naar de leverancier gestuurd; de leverancier meldt zich via de link in de email aan in het systeem, waar hem alle informatie ter beschikking staat: de opdracht, de afbeeldingen, de produktieaantallen en de verdeelaantallen.

'Campaigns' versnelt en vereenvoudigt zo het inkoop- en productieproces voor marketing-materiaal. Deze module vervangt diverse formulieren voor communicatie tussen afdelingen. Uitgebreide berekeningen op basis van 20+ bestanden in Excel -die voor elke nieuwe marketing-uiting moesten worden gemaakt - zijn komen te vervallen.





De toekomst

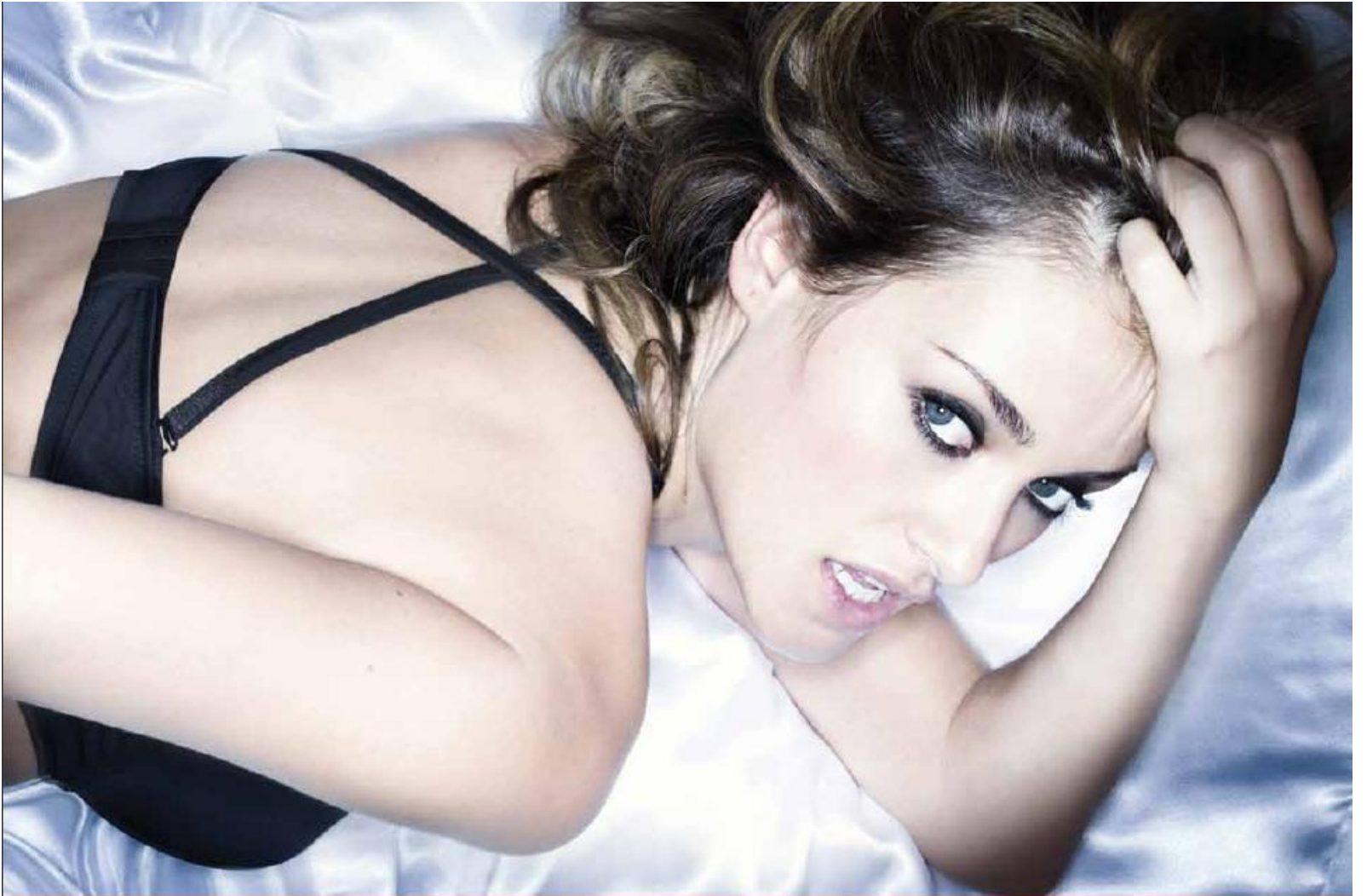
Self service zal meer en meer worden gepromoot door steeds nieuwe modules te ontwikkelen en processen te digitaliseren:

- franchisenemers kunnen zelf hun fixtures, foto's openingstijden bijhouden;
- Aanvragen worden online geplaatst, direct bij de juiste functionaris;

Externe communicatie wordt breder: niet alleen printmateriaal zal besteld kunnen worden door de centrale afdeling Marketing & Communication, maar winkels zullen zelf verbruiksmaterialen kunnen bestellen – InfoCloud zal deze bestellingen bij de juiste leverancier afleveren.

SaaS wordt breder ontwikkeld, en de applicatie zal ook voor andere gebruikersorganisaties te gebruiken zijn.





hunkemoller.com

