

R&R-Business Analyzer is de basis voor benchmarking tool Marshoek

Oplossing versnelt beslissingsprocessen bij retailers

Marshoek heeft al ruim 25 jaar ervaring in de retail als financieel retailspecialist. Met 85 medewerkers zorgt Marshoek voor het verbeteren van het rendement en administratieve processen als partner van meer dan 450 retailers. Naast de advies- en administratieve diensten ontwikkelt en implementeert Marshoek Profit Retail: één pakket, gebaseerd op AFAS Profit, voor de financiële administratie en HRM-processen. Profit Retail is de oplossing voor een efficiënte administratie, meer informatie en een hoger rendement. Tevens wordt het gebruikt voor het verzorgen van (financiële) sturingsinformatie aan het management en kader.

Profit Retail bevatte de module de Ondernemerscockpit. Deze module verzamelt informatie uit Profit Retail en presenteert dit als managementinformatie. Voor organisaties is het van cruciaal belang om snel over de juiste sturingsinformatie te beschikken zonder veel complexe handelingen te hoeven uitvoeren. Deze Ondernemerscockpit leverde echter maar een beperkte functionaliteit.

Omdat Marshoek zich steeds meer is gaan richten op advies, werd het steeds belangrijker te bepalen welke softwareoplossingen het bedrijf toepast om haar klanten nog beter te bedienen. Uitbreiding van de functionaliteiten van de Ondernemerscockpit stond daarom hoog op het verlanglijstje.

Een belangrijk onderdeel in de dienstverlening van Marshoek is het uitvoeren van benchmarks voor haar klanten waarin bijvoorbeeld de prestaties van winkels met elkaar vergeleken worden. Deze informatie ondersteunt het management van de vaak grote winkelketens bij het nemen van beslissingen over bijvoorbeeld formules, kosten en omzet. In de Ondernemerscockpit was geen functionaliteit voor benchmarking aanwezig. De informatie werd deels handmatig verzameld en geanalyseerd. In het proces waren verschillende controlerondes opgenomen voordat de resultaten aan de klant gepresenteerd konden worden.

Om invulling te geven aan de strategische doelstelling om enerzijds het niveau van de dienstverlening verder te verhogen en anderzijds tijd te besparen, is Marshoek op zoek gegaan naar een oplossing om benchmarking te automatiseren. Verschillende oplossingen, waaronder Reelezee, zijn geëvalueerd waarna uiteindelijk in september 2009





“Het gaat erom dat we een product aanbieden dat consistent, volledig en betrouwbaar is.”

gekozen is voor de oplossing van De Vries Workforce Management. Een belangrijk argument voor de keuze voor De Vries WFM was de gedegen ervaring in de detailhandel met de personeelsplanningsoftware R&R-Web en een goede relatie met AFAS.

Dick van Woudenberg, directeur van Marshoek vertelt: “We hadden in feite een maatwerkoplossing nodig, die perfect geïntegreerd moest zijn met Profit Retail en eenvoudig in het gebruik is. Gezien de kennis bij De Vries WFM, hun relatie met AFAS en de korte lijnen in het ontwikkeltraject waren zij de juiste partij voor ons.”

De Vries WFM heeft voor Marshoek de R&R-Business Analyzer ontwikkeld. Marshoek heeft deze oplossing, met de naam 'Retailcockpit', inmiddels bij driehonderd klanten geïmplementeerd en vervangt de Ondernemerscockpit. De Retailcockpit verzorgt heldere rapporten en overzichten van bijvoorbeeld brutowinsten, dervingcijfers, loonkosten, productiviteit, ziekte-uren, afdelingen, gemiddelde bestedingen en netto resultaten per week.

Alle overzichten kunnen eenvoudig worden geprint wanneer deze bijvoorbeeld meegenomen moeten worden naar werkbesprekingen. Ook maakt de Retailcockpit een snelle, virtuele rondgang door de organisatie mogelijk, ondermeer door het toepassen van benchmarking op de gegevens uit Profit Retail. Hierdoor wordt snel inzichtelijk waar binnen de organisatie bijsturing nodig is.

Voordat het product 'live' ging bij klanten, is het uitvoerig getest door De Vries WFM en Marshoek. “Wij blijven verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie, of we deze nu handmatig verwerken of via een geautomatiseerd proces. Het gaat erom dat we een product aanbieden dat consistent, volledig en betrouwbaar is.” Met de Retailcockpit beschikken Marshoek en haar klanten nu over een hulpmiddel die een aanzienlijke tijdsbesparing heeft opgeleverd. Omdat de cockpit 'web-based' is, hebben gebruikers vanaf elke pc met internetaansluiting toegang tot de Retailcockpit en kunnen ze direct beschikken over de gewenste rapporten. Daarnaast zijn er meer gegevens beschikbaar, waardoor betere en snellere sturing plaatsvindt. Dit geldt zowel voor de adviseurs van Marshoek als voor de medewerkers van de klanten.

Volgens Van Woudenberg is nu de eerste fase van de pakketimplementatie achter de rug; de tweede staat alweer voor de deur. “We zitten nu in het traject om een analyselaag toe te voegen aan het pakket. In de data vanuit de verschillende bronnen bevindt zich namelijk een schat aan informatie. Ons streven is om dat in de tweede helft van 2011 gereed te hebben. Voor ons betekent het dat we onze positie bij onze klanten verbeteren vanwege een hogere servicegraad.”