



Winkelketen boekt 98% tijdwinst door Diver-rapportages

Case Study: EXPERT IRELAND

Quick Facts

Organisatie	: Expert Ireland
Sector	: retail
Omvang	: 67 winkels in Ierland
DI-klant sinds	: 2015
Oplossing	: Diver Platform
Website	: expert.ie



“We wisten direct dat Diver flexibel, snel te implementeren en kostenbesparend is. We konden het namelijk vanuit ons hoofdkantoor in gang zetten. Diver is bovendien schaalbaar en dus inzetbaar bij al onze verkooppunten, groot en klein.”

- Tony Murphy Commercieel Directeur bij Expert Ireland

Sinds kort heeft de Ierse elektronica keten Expert Ireland eindelijk inzicht in de prestaties van franchisenemers en afzonderlijke producten. Met dank aan het Diver Platform van Dimensional Insight. De business intelligence tool biedt waardevolle rapportages, waarmee het bedrijf de regie weer in handen heeft.

Achtergrond

Met ruim zestig winkels in Ierland is Expert Ireland de grootste elektronica keten van het land. Elk filiaal wordt gerund als onafhankelijke franchise. Via de Expert-groep profiteren de winkeliers van gedeelde voorzieningen voor inkoop, marketing en markt informatie. De winkelketen wil klanten zoveel mogelijk waarde bieden tegen scherpe prijzen.

De 44 franchisenemers van de 67 winkels van Expert Ireland zijn lokale winkeliers met diepe wortels in hun gemeenschap. Tegelijkertijd is de overkoepelende organisatie ook actief buiten Ierland. De winkelketen is marktleider in huishoud-elektronica en heeft ook in andere productgroepen een groot marktaandeel.

Met dank aan Diver

- Expert Ireland besteedt met Diver 98% minder tijd aan het opstellen van rapportages over periodes met acties en aanbiedingen.
- Diver geeft Expert Ireland volop data en inzichten voor onderhandeling met zijn leveranciers.
- De franchisenemers van Expert Ireland profiteren van de data en inzichten uit Diver voor het volgen van best practices van andere filialen.

Topservice vereist diep inzicht

De retailwereld staat op zijn kop. De marges worden kleiner, de uitdaging dus groter. De meeste elektronica winkels concurreren op prijs. Consumenten zoeken eenvoudig op internet en bestellen bij de webwinkel met de scherpste aanbieding. Bij elektronica speelt dit meer dan bij veel andere productgroepen. In tegenstelling tot bijvoorbeeld kleding of meubels, zijn de producten in elektronica-winkels meestal hetzelfde. Dit leidt tot flinterdunne marges. In plaats van op prijs onderscheidt Expert Ireland zich liever op servicegerichtheid.

Om de marge veilig te stellen, moet Expert Ireland zijn business volledig doorgronden. De inzet van technologie en analytics is daarbij cruciaal. Maar wat als elke franchise-nemer zijn eigen werkwijze en systemen gebruikt? En wat te doen met de filialen die hun IT-infrastructuur niet op orde hebben? Tot dusver moest Expert Ireland voor informatie over de performance van de afzonderlijke filialen vertrouwen op zijn leveranciers. Op markttrends kon het concern niet anders dan reactief handelen. Het miste de informatie om beter in te spelen op de markt en om daarmee meer regie over de leveranciers te nemen.

Doel: meer regie en vertrouwen

Expert Ireland beseftte dat het onmogelijk is om alle franchisenemers te overtuigen van één centraal IT-systeem. Sommige Expert-filialen zijn een afdeling van een groot warehouse en zie dat maar eens over te zetten op een nieuw systeem.

Meer regie over de leveranciers en volledig vertrouwen onder franchisenemers om klantgegevens verantwoord te delen met het hoofdkantoor. Voor deze doelstellingen ging Expert Ireland op zoek naar een passende oplossing.

Oplossing: flexibel Diver

Het Diver Platform is precies wat Expert Ireland zocht. "Voor ons is Diver de makkelijkste en flexibelste oplossing voor near realtime klantinformatie", vertelt commercieel directeur Tony Murphy van Expert Ireland.



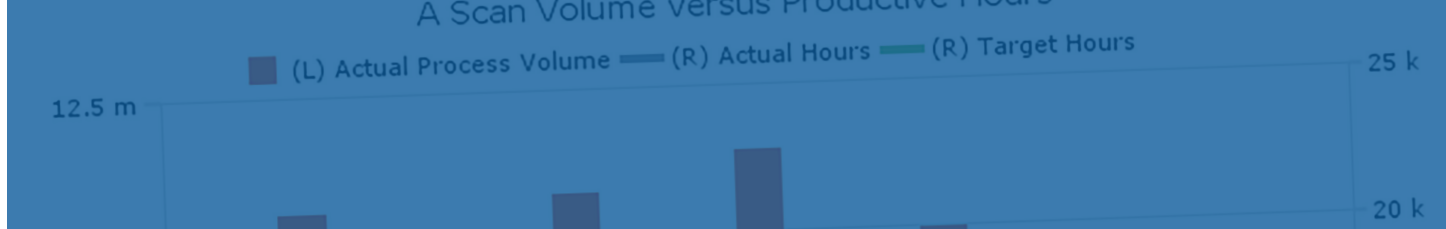
"We wisten direct dat het platform flexibel, snel te implementeren en kostenbesparend is. We konden het namelijk vanuit ons hoofdkantoor in gang zetten. Diver is bovendien schaalbaar en dus inzetbaar bij al onze verkooppunten, groot en klein."

Nadat de eerste franchisenemers hun medewerking hadden toegezegd, werd het steeds makkelijker om anderen van Diver te overtuigen. Voor de resterende winkeliers stelde Expert Ireland deelname verplicht. De implementatie van Diver was in handen van de Ierse reseller Dynamic Business Information (DBI). Volgens Murphy verliep alles prima doordat DBI precies begreep wat Expert wilde bereiken.

"We hebben eindelijk weer de regie over onze leveranciers (...) De inzichten zijn niet meer gebaseerd op inkoopcijfers maar op verkoopcijfers. Deze zijn volgens mij veel belangrijker."

- Tony Murphy Commercieel Directeur bij Expert Ireland





De catalogus van Expert Ireland telt 90.000 productregels over de laatste drie jaar. Met Diver is het desondanks mogelijk om de totale omloopsnelheid te bepalen met een betrouwbaarheid van 0,04%. De elektronica keten kan hiermee bij leveranciers bijvoorbeeld onderbouwen dat de verkoop van bepaalde producten achterblijft. Dit was voorheen onmogelijk.

Resultaat: meer regie

“We hebben eindelijk weer de regie over onze leveranciers”, vertelt Murphy. “Nu vertellen wij aan hén wat we doen, in plaats van dat zij dat aan ons moeten vertellen. De inzichten zijn niet meer gebaseerd op inkoopcijfers maar op verkoopcijfers. Deze zijn volgens mij veel belangrijker.” Voorheen moest Expert Ireland tijdens onderhandelingen over bepaalde producten soms meerdere leveranciers benaderen om te achterhalen hoeveel van die producten de elektronica keten had verkocht in de afgelopen twaalf maanden. Deze informatie is nu met één muisklik beschikbaar in Diver.

Minuten, geen dagen

Voor het doorrekenen van aanbiedingen gebruikt Expert Ireland in Diver per merk een rapportage die alle relevante informatie in luttele minuten boven water haalt. Dit duurde voorheen uren. Het komt regelmatig voor dat er in twee maanden acht periodes van aanbiedingen zijn. Zonder Diver kostte het Expert Ireland ongeveer een dag om van alle verkooppunten informatie over deze acht actieperiodes te verzamelen. Met de rapportages in Diver ligt deze informatie binnen tien minuten op tafel - een tijdsbesparing van maar liefst 98%!

Het succes van Diver motiveert winkeliers om gegevens en best practices onderling te delen. Daarvan profiteren alle deelnemers. Murphy: “Onze eigen informatie is natuurlijk veel geloofwaardiger en realistischer dan de gegevens die wij eerst gebruikten. De vestigingen ontvangen informatie over wat er bij de anderen zoal gebeurt en hoe ze dit in hun winkel kunnen toepassen.”

En nu verder

De enorme tijdsbesparing door de rapportage over de actieperiodes smaakt naar meer. Na proefdraaien met de rapportage voor één merk, past Expert Ireland deze nu toe op meerdere merken. Daarnaast zet het bedrijf Diver ook in voor andere rapportages, zoals benchmarks voor leveranciers en winkeliers. Zij krijgen dan te zien hoe afzonderlijke verkooppunten presteren ten opzichte van de rest van de groep.

Lessons learned

Het duurde even voordat ze bij Expert Ireland doorkregen hoe de beste informatie via Diver beschikbaar komt. Murphy: “In het begin voelde het als een kind in een snoepwinkel. Eerst hadden we geen systeem en geen informatie en ineens beschikten we over bergen informatie die we naar hartelust kunnen gebruiken. We hoefden niet na te denken waarvoor we de gegevens nodig hebben en wat ze ons maximaal opleveren.”

Nu Murphy en zijn team weten hoe ze het maximale uit Diver halen, gebruiken ze het platform veel efficiënter. “We herkennen analytische mogelijkheden. Daarmee bereiken we resultaten die voor de business echt waardevol zijn en niet alleen nice to have.”

Over Dimensional Insight

Dimensional Insight biedt al meer dan 20 jaar software-oplossingen voor business intelligence en performance management. Met een klantgerichte aanpak en innovatieve producten ondersteunen wij wereldwijd meer dan 2600 klanten in hun informatiebehoefte. We werken altijd aan een duurzame relatie met klanten en partners.



Dimensional Insight Netherlands BV
Postbus 11027
2301 EA Leiden
tel +31 (0)88 5148800
www.dimins.nl

