

RUSTIG SLAPEN OF NACHTMERRIE?



De meeste dierspeciaalzaakondernemers zijn niet ‘van de computers’, maar ‘van de dieren’. Toch loopt zelfs de grootste digibeet warm voor de gedachte om met één druk op de knop te bestellen of inzicht te krijgen in omzet en voorraad.

Aan de andere kant zijn er ook nachtmerries. Over rijen wachtende klanten, overspannen personeel dat niet weet hoe het werkt en bestellingen die niet – of dubbel geleverd worden. Winkelautomatisering: leidt het tot rustig slapen of is het een nachtmerrie? We vroegen het een aantal ondernemers.

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO: RAWPIXEL

Als ondernemer moet je aandacht aan je winkel kunnen besteden. Hoe minder tijd je kwijt bent aan randzaken als voorraadbeheer en rekensommetjes maken: **hoe meer tijd je hebt voor je klanten.**

NAAM WINKEL: **DIERENSPECIAALZAAK MADDIE**

GESPROKEN MET: **ILSE VAN DEN HOEK**

KLANT VAN: **MICROCASH**

“Morgen precies vier jaar”, zegt Ilse van den Hoek als we haar vragen sinds wanneer haar bedrijf geautomatiseerd is. “Toen ik met deze winkel begon wilde ik een gebruiksvriendelijk programma, en dat heb ik nu. Ik ben geen computerfreak maar het programma van Microcash is echt eenvoudig. Ik kan bijvoorbeeld instellen in wat de minimale voorraad moet zijn en op basis daarvan krijg ik een besteladvies. Ook de klantenpasfunctie vind ik prettig, daar maken we hier dankbaar gebruik van. Je kunt de omloopsnelheid van een product zien, hoe veel je ergens van verkoopt, wat je in een bepaalde maand of op een bepaalde dag hebt gedraaid. Dat is erg interessant, zo kun je bijvoorbeeld zien wat een evenement dat je in je winkel organiseert, je oplevert. Ik moet echt zeggen dat de service van Microcash uitstekend is. Als er wat is nemen ze de tijd, ze leggen alles duidelijk uit. Ik weet dus niet hoe het werken is zonder winkelautomatisering, maar ik denk dat het me wel een paar uur per dag werk scheelt. En tijd is geld, zo eenvoudig is het.”

NAAM WINKEL: **FAUNALAND DIERSPECIALIST XL**

DE KONINGSVIS

GESPROKEN MET: **RUBEN VAN AMESFOORT**

KLANT VAN: **VALK**

Ruben van Amesfoort kan zich nauwelijks meer herinneren hoe het was om te werken in een winkel die niet geautomatiseerd is. “Het is zo’n twintig jaar geleden dat wij met de hand bestellingen deden. Mijn vader begon al met automatiseren toen dat nog in de kinderschoenen stond. Ooit liepen wij met een kladblokje door de winkel om te zien of je drie of zes hondenmanden moest bestellen. Ik denk dat dat bij de meeste winkels geen doen is, maar bij ons al helemaal niet. Wij hebben nu een assortiment van zo’n 15.000 artikelen; ik moet er niet aan denken.”

Als we hem vragen of hij een idee heeft hoe veel tijd zijn automatiseringssysteem hem oplevert, lacht Ruben: “Zes dagen werk in een week. Het systeem zorgt ervoor dat je super eenvoudig kunt balansen, bestellen en overzichten uitdraaien. Welke producten doen het goed? In welke periodes? Zonder computer kun je geen klantenpassysteem hanteren en ook het bijhouden van klantgegevens is heel eenvoudig. Weet je wat het is: het bestellen van artikelen moet

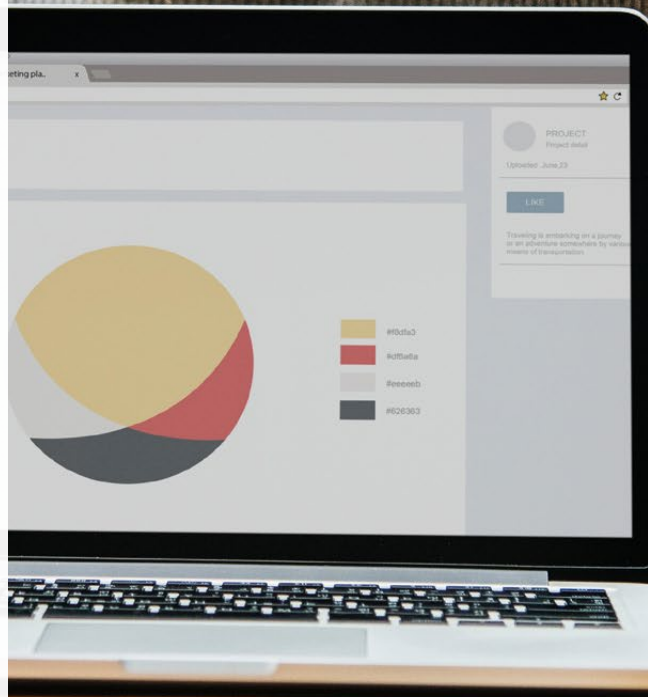
ondergeschikt zijn aan je klant. Als ondernemer moet je aandacht aan je winkel kunnen besteden. Hoe minder tijd je kwijt bent aan randzaken als voorraadbeheer en rekensommetjes maken: hoe meer tijd je hebt voor je klanten.” Hoewel Ruben benadrukt dat het voor hem geen optie zou zijn om zonder winkelautomatisering te werken, vertelt hij dat het best even wat tijd kost om jezelf – en je personeel – te leren hoe zo'n systeem werkt, om het in de vingers te krijgen. “Volgende week gaan wij over op een ander pakket, ook van Valk. Dat wordt even lastig, maar ik ga ervan uit dat de overstap niet groot is. Inderdaad: het kost wat tijd – en geld – maar het levert je veel meer op.”

NAAM WINKEL: **DISCUS VAN DE WEERD**

GESPROKEN MET: **CHRIS VAN BEUSEKOM**

KLANT VAN: **VALK**

“Meer inzicht”, zegt Chris van Beusekom als we hem vragen waarom hij zijn winkel liet automatiseren. Discus van de Weerd is sinds twee maanden ‘echt’ geautomatiseerd. “Ook op voorraad”, zegt hij. “Ik wilde eerst wat ervaring opdoen, het systeem in mijn vingers krijgen en ik kwam er al snel achter dat eigenlijk iedereen ermee kan werken. Aspos, het systeem dat wij bij Discus gebruiken is ontzettend gebruiksvriendelijk. Sinds ik geautomatiseerd ben, ben ik in voorraad bijna 20.000 euro gezakt, dat is veel, hè?” Chris vertelt dat wat hem betreft een van de grote voordelen van winkelautomatisering is, dat hij meer overzicht heeft. “En controle”, zegt hij. “Op artikelen in je assortiment en de rotatie van bepaalde artikelen. Ik vind ook de analytische informatie die je uit het systeem kunt halen erg handig, daardoor krijg je leuke inzichten. Een artikel waarvan jij bijvoorbeeld altijd dacht dat het goed liep, blijkt dat je er daarvan maar twee per maand verkoopt. Zo leer je actie te ondernemen,



Dibevo **Monitor** dierenspecialzaken

Naast bestelgemak noemen de meeste ondernemers het feit dat je inzicht hebt in de prestaties van je bedrijf, als groot voordeel van winkelautomatisering. De Dibevo Monitor dierenspecialzaken doet eigenlijk precies hetzelfde, maar dan met een grote groep retailers tegelijk. Wat is dat precies, die Monitor? De deelnemers sturen via de beheerder van hun kassasysteem maandelijks een uitdraai van hun omzetcijfers aan Panteia. Panteia is een bedrijf dat gespecialiseerd is in het verzamelen van retaildata. Dibevo en Panteia hebben een overeenkomst gesloten die de volstrekte ano-

nimiteit van de bron van de data garandeert. Herleiden naar een individuele ondernemer is echt onmogelijk. Panteia heeft veel ervaring met dit soort projecten en onderhoudt voor veel branches een dergelijke Monitor.

Panteia presenteert aan de deelnemers van de Monitor ieder kwartaal een zeer gedetailleerd overzicht over hoe zij het ‘doen’ ten opzichte van de rest van het land. Of het nu gaat om de omzet in hondenvoer, kattenbakvulling, aquaristiek of papegaaienspeelgoed: je kunt precies zien waar de groei zit en ten koste van welk

ander product dat gebeurt. Belangrijke informatie die jou het ondernemen gemakkelijker kan maken, omdat deze gegevens inzicht bieden in trends en ontwikkelingen in de markt of jouw regio. Hoe meer dierenspecialzaken er meedoen, hoe duidelijker het inzicht is dat je krijgt. Uiteraard komen deze zeer gedetailleerde gegevens alleen maar beschikbaar voor de ondernemers die meedoen.

Meedoen met de monitor?

Ga naar www.dibevo.nl/monitor. Voor vragen kun je ook mailen naar info@dibevo.nl.