Karin Valk, Algemeen Directeur

De kassa als datafabriek

Goede automatisering is een managementtool geworden voor retailers. Een heldere rapportage van de kassadata geeft inzicht in bijvoorbeeld cijfers, voorraad, klantgegevens en maakt die data hapklaar. Maar het brengt ook de klant dichterbij.

"Ondernemers van nu weten welke tooling er nodig is om de consument op een goede manier omnichannel te bedienen", zegt Karin Valk, commercieel directeur van Valk Solutions. Het bedrijf is onder andere gespecialiseerd in automatisering voor de drogisterijsector met afnemers als Mooi, Douglas, Pour Vous en een fiks aantal zelfstandigen. "De kassa wordt niet meer als veredeld telraam gebruikt; ondernemers willen de data ervan goed inzetten. Dan is het als leverancier van automatisering belangrijk dat je goed naar je klanten luistert. Retailers hebben behoefte aan een partner die hen ontzorgt en een goede service biedt. Waar anderen inleveren op service, hebben wij juist extra in onze helpdesk geïnvesteerd. Binnen alle technische mogelijkheden, is het belangrijk dat je als ondernemer snel iemand aan de telefoon hebt die de techniek, maar ook het drogisterijvak goed kent."

Eén beleving

Voor de consument zijn de grenzen tussen app, web en winkel verdwenen, ze verwachten overal dezelfde service en beleving van een retailer. "Daar moet je achter de schermen met automatisering goed op aansluiten. Aan elkaar geknoopte oplossingen zijn niet meer van deze tijd, alle oplossingen moeten op één platform bij elkaar komen. De kassa dient daarbij als datafabriek; het geeft inzicht in de cijfers, marges, merken, maar het geeft ook veel informatie over de consument. De bestellingen die een klant online doet, moeten in de winkel terug te vinden zijn en vice versa. Ook als een consument zijn spaarpunten uit de winkel online wil verzilveren, is dat mogelijk. Valk Solutions maakt alle gegevens in een handomdraai beschikbaar, zodat je een perfecte ondersteuning hebt voor meest persoonlijke service. Retailen draait immers om data over prijs, voorraad, omloopsnelheid of artikelen uit de actiefolder. Wij zetten het centraal in de cloud, waardoor je als ondernemer nooit achter loopt en niet alles apart bij te hoeft houden. Met een druk op de knop kan de retailer die data via het dashboard analyseren en daar zijn onderneming op sturen."

De opslag van data in de cloud is veiliger dan lokale opslag, benadrukt Karin Valk. "Retailers besteden kritische bedrijfsprocessen aan ons uit. Wij hebben onlangs de ISAE 3402 fase 1 verklaring verworven zodat zij er zeker van kunnen zijn dat hun gegevens bij ons veilig zijn."

Meegroeien met klant

In de drogisterij zijn goede rapportages op basis van merk en marges belangrijk. Ook het tegengaan van nee-verkoop en het rendabel maken van de webshop zijn thema's die regelmatig terugkomen. "Buiten dat is in deze branche deskundigheid en persoonlijk advies heel belangrijk. De wereld is al anoniem genoeg, dus een warme, persoonlijke benadering is veel waard. Dan moet je je klant door en door kennen en een goed kassasysteem zorgt dat je dichterbij je klant komt. Ik krijg bijvoorbeeld als moeder van pubers nog steeds aanbiedingen voor luiers binnen. Dat schrikt af en je bent je klant met één klik van de muis kwijt. Een goede data-analyse zorgt ervoor dat je met je klant kunt meegroeien." ■

Martijn Roos, Business Consultant