



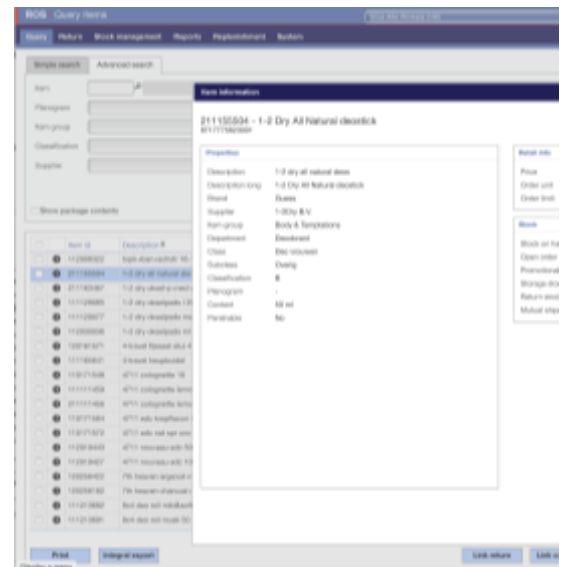
## Retail Operations Support (ROS) voor Etos

### De opdracht

Als onderdeel van het Ahold-Delhaize-brede programma Iris werd bij Etos vanaf 2010 de applicatiesuite Oracle Retail (voorheen Retek) ingevoerd als vervanging van een groot aantal maatwerkapplicaties dat binnen Etos door de jaren heen was ontwikkeld. Deze ingrijpende operatie verliep niet zonder slag of stoot en hoewel er successen werden geboekt in het distributiecentrum werd de uitrol na 3 winkels stopgezet. De functionaliteit van de module van Oracle Retail voor de winkels (SIM) werd onvoldoende geacht en de gebruiksvriendelijkheid te laag.

In 2014 kreeg Orcado de opdracht om de winkelmodule te vervangen door een maatwerkapplicatie die wel voldoende functionaliteit had en gebruiksvriendelijk was. De applicatie moest naadloos aansluiten op de overige modules van Oracle Retail (oa WMS, Price Manager en RMS). De opdracht werd verder uitgebreid met een geautomatiseerde winkelbevoorrading op basis van een voorspellings- en rekenmodule die op specifieke situatie van Etos moest worden ontwikkeld en uitgedacht.

Doordat de afronding van de invoer van Oracle Retail bij Etos wachtte op het opleveren van de door Orcado ontwikkelde software, stond het project onder hoge tijdsdruk en had het de aandacht van de hoogste leidinggevende lagen van het Ahold Delhaize concern.




Drogisterijketen Etos is sinds 1973 onderdeel van het Ahold Delhaize concern. De circa 550 winkels worden deels bevoorrad door het eigen distributiecentrum in Beverwijk en deels rechtstreeks door leveranciers.

Ruim de helft van de Etos-winkels zijn franchiseondernemingen. Het hoofdkantoor is gevestigd in Zaandam, in hetzelfde gebouw als Albert Heijn en Gall & Gall.

## De aanpak

Orcado zette voor deze opdracht een dedicated en multi-disciplinair team in dat nauw samenwerkte met de business experts van Etos. Het project werd uitgevoerd volgens de Orcado Controlled Agile methode, waarbij tevoren duidelijke afspraken over planning en requirements werden gemaakt maar de uitvoering en detaillering op een iteratieve manier plaatsvond. Daarbij werden zowel de experts van Etos betrokken als de eindgebruikers van zowel het hoofdkantoor en de winkels. Prototypes en deelversie van het uiteindelijke product werden daarbij aan zoveel mogelijk potentiële gebruikers getoond en de bevindingen meegenomen in het uiteindelijke product. Zo werd op de jaarlijkse Etos-dag in de jaarbeurs aan honderden winkelmedewerkers een hands-on prototype van het ontvangstdeel van de applicatie ter beschikking gesteld. De reacties werden verwerkt in de uiteindelijke versie.

## Het resultaat

Inmiddels hebben alle 550 Etos-winkels (franchise en eigen) en het Etos-hoofdkantoor de beschikking over de applicatie Retail Operations Support (ROS). Dit centraal gehoste, in Oracle APEX ontwikkelde systeem bestaat uit een desktop- en PDA- (Handheld-)variant. Het PDA-deel van ROS gebruikt de functietoetsen van de scanapparaten en voelt daardoor als een native applicatie, hoewel het volledig webbased is.

ROS communiceert realtime met Oracle Retail en met de kassa's. Hiervoor zijn ruim 20 interfaces ontwikkeld die via Oracle Fusion Middleware gegevens uitwisselen.

Zowel voor het reguliere aanbod als promoties worden door ROS de benodigde bestellingen berekend. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een geavanceerd voorspelalgoritme dat rekening houdt met voorraadstanden, historische verkopen, seizoensinvloeden en tientallen parameters die door gespecialiseerde medewerkers van het hoofdkantoor kunnen worden beïnvloed.

Door gebruik te maken van de fysieke schapindelingen van het Etos-assortiment in de winkel (planogrammen) ondersteunt ROS zogenaamde geleide tellingen. Daarbij worden winkelmedewerkers ondersteund bij het tellen van de voorraad. Hoofdkantoormedewerkers kunnen op zeer flexibele



*“ROS was de missende schakel voor het succesvol afronden van het implementeren van de Oracle Retail Suite.*”

*Het beste van twee werelden: de kracht van een groot platform en de perfect passende ondersteuning door het maatwerk van Orcado.”*



wijze een telling van een deel van het Etos-assortiment klaarzetten bij een winkel. ROS zorgt er vervolgens voor dat winkelmedewerkers feilloos langs alle te tellen producten worden geleid.

Naast deze functionaliteit ondersteunt ROS onder andere het ontvangstproces, retourproces, onderlinge zendingen, assortiment beheer, lokaal assortiment, het printen van schapkaartjes en heeft het krachtige rapportagefuncties die winkelmanagers en beslissers op het hoofdkantoor ondersteunen.

Met het in gebruik nemen van ROS kon de introductie van een volledig nieuw platform bij Etos worden afgerond.

## Vervolgopdracht

Orcado is betrokken geweest bij het overzetten van alle 550 winkels naar het nieuwe platform. Vanaf de livegang van de eerste winkels is het beheer van ROS (2<sup>e</sup> lijns en verder) bij Orcado belegd. Hierbij werkt Orcado nauw samen met andere leveranciers van Etos die verantwoordelijk zijn voor gekoppelde applicaties, infrastructuur en helpdesk.

## Meer weten over deze projectreferentie?

Neem contact met ons op. We vertellen u graag meer over deze en andere opdrachten die door Orcado succesvol zijn uitgevoerd. Een demonstratie van het door ons gerealiseerde systeem behoort daarbij zeker tot de mogelijkheden.

Contactpersoon: Jurrie Zaat ([jurrie.zaat@orcado.nl](mailto:jurrie.zaat@orcado.nl))



### Specificaties

- Oracle APEX voor zowel desktop als PDA
- Oracle database
- Oracle Fusion Middleware
- Vanilla realtime interfacing met Oracle RMS, RPM, WMS
- Interfacing met JDA
- Interfacing met Fujitsu Storecentre
- Batch scheduling met IBM Control-M
- 550 winkels
- 1150 PDA's
- 600 Desktop's
- 4966 gebruikers
- 20 realtime interfaces
- 700.000 berekende orderregels per dag
- 24/7 supported