

Stevige plannen Welkoop

14-04-2016 09:00



“Om echt omnichannel te kunnen opereren, moet alles naadloos op elkaar aansluiten. Van assortiment tot voorraadbetrouwbaarheid in onze winkels en van service tot informatievoorziening. Klanten hebben een verwachtingspatroon en dat moeten we blijven waarmaken. Die basis mag niet verloren gaan door deze verandering”, zegt Johan van de Werken, als manager e-commerce nauw betrokken bij de [ontwikkeling van de nieuwe strategie](#).

Vijf man en 'tonnen'

Met een team van vijf mensen en een investering van tonnen in een systeem heeft Van de Werken de ‘switch naar omnichannel’ in iets meer dan een jaar voorbereid. “We hadden dit drie jaar geleden niet in dit tempo kunnen doen. De systemen zijn de afgelopen jaren dusdanig ontwikkeld dat we nu in redelijk korte tijd grote stappen kunnen zetten.” Burger vult aan: “Voordat we hieraan begonnen, had Welkoop net een nieuw kassasysteem in gebruik genomen waardoor we bijvoorbeeld op het gebied van voorraadbeheer al veel inzicht hadden. Dat heeft enorm geholpen.” Na een succesvolle pilot in vijf winkels is het nu tijd voor de landelijke uitrol.

Marc Nelissen