



“De meeste winst behalen we in de logistieke processen. Die verlopen merkbaar sneller.”

Jasper van Omme, hoofd Logistiek, Kappé

IN EEN OOGOPSLAG

Samenvatting

Retailbedrijf Kappé is de drijvende kracht achter een groot aantal winkels op Schiphol. Van een eenmanszaak in 1950 is het uitgegroeid tot een onderneming met 425 medewerkers en een omzet van meer dan 100 miljoen euro. Eind 2005 stelde Kappé de bedrijfszekerheid van de processen veilig met mySAP All-in-One, na een opmerkelijk gedegen en doortimmerde implementatie.

Website

www.kappe.nl

Branche

Retail

Grootste uitdaging

De groeiende bedrijfsprocessen efficiënter laten verlopen en inzichtelijk maken voor alle betrokkenen

Implementatiepartner

C/Tac

Oplossing

mySAP All-in-One

Bestaande IT-omgeving

Cobol-gebaseerd
maatwerkpakket

Opvallend bij implementatie

Gekozen voor een strakke planning zonder in te leveren op de kwaliteit of volledigheid voor een zekere implementatie met volledige tests van elk onderdeel

Grootste voordelen

- Standaardsoftware, dus niet langer afhankelijk van maatwerk en bijbehorende in-huis-programmeerkennis
- Logistieke efficiëntie
- Volledige integratie van logistiek en financieel
- Betrouwbaarheid van gegevens

KAPPÉ

Travel-retailer stelt toekomst zeker met SAP

Retailbedrijf Kappé is de drijvende kracht achter een groot aantal winkels op Schiphol. Van een eenmanszaak in 1950 is het uitgegroeid tot een onderneming met 425 medewerkers en een omzet van meer dan 100 miljoen euro. Wie in de tijd tussen inchecken en boarding nog een zonnebril, parfum of cosmetica koopt, heeft gekocht bij Kappé. Eind 2005 stelde Kappé de bedrijfszekerheid van de processen veilig met mySAP All-in-One, na een opmerkelijk gedegen en doortimmerde implementatie.

Kappé exploiteert 15 winkels op de luchthaven Schiphol, waarvan de meeste zich in de taxfree-zone (achter de douane) bevinden. Kappé is een bedrijf met traditie, ontstaan uit een kapperszaak op het oude Schiphol die tevens parfums ging verkopen. Inmiddels behoren zelfs drogisterijartikelen en bijoutherieën (tassen en accessoires) tot het aanbod. “Circa tachtig procent van de omzet behaalt Kappé op Schiphol”, vertelt hoofd logistiek Jasper van Omme. “Het resterende deel vloeit voort uit groothandelsverkoop aan taxfree-winkels op bijvoorbeeld militaire bases, in ambassades, op cruiseschepen en veerboten. We kopen rechtstreeks in bij fabrikanten als Chanel en Dior.”

Breed bedrijfsproces

“Op het hoofdkantoor in Hoofddorp hebben we een breed bedrijfsproces gecentraliseerd: inkoop, financieel, logistiek, douaneadministratie en ICT”, aldus Van Omme. “Na het uitladen van de vrachtwagens pakken we alle producten uit

tot op 'doosjesniveau', ofwel: de kleinst mogelijke unit. Deze worden aangemeld in de software. Het gehele proces is geautomatiseerd inclusief voorraadbeheer en logistiek. De kassa's in de winkels registreren wat er wordt verkocht. Vervolgens genereren ze automatisch bestellingen en versturen die naar Hoofddorp, waar uitleveringen en transportorders worden gegenereerd. Onze medewerkers zoeken met behulp van RF-terminals de producten in het magazijn bij elkaar, waarna het transport naar de winkels en de plaatsing in de schappen volgt. Deze bevoorradingscyclus vindt acht of negen keer per dag plaats."

Lappendeken aan programma's

Patrick Pafort, hoofd ICT van Kappé: "Vóór de implementatie van mySAP All-in-One beschikten we over een maatwerkoplossing. Met die software waren we aan het eind gekomen. Het pakket was sinds begin jaren negentig in gebruik en er was telkens extra functionaliteit toegevoegd. Daardoor was een lappendeken aan programma-tuur ontstaan. Bovendien waren we trucjes gaan toepassen om de beperkingen van de software te omzeilen. Zo pasten niet alle winkels in het systeem, hetgeen we via een omweg moesten oplossen. Tot slot kende de oude software te veel losse bestanden. Reden om te zoeken naar vervanging."

"In 2004 stelden we de shortlist op, evenals een honderd pagina's tellend rapport met onze business requirements", vervolgt Pafort. "Dat pak papier stuurden we naar de geselecteerde leveranciers. De reactie van SAP dekte onze eisen en de benodigde functionaliteit het meest af. Bovendien konden we met software van SAP aanknopen bij een standaard, waardoor we niet alsnog in de toekomst extra functionaliteit moeten bijbouwen. Maatwerk wilden we namelijk niet meer. Ik informeerde bij referenties van SAP en begreep uit die verhalen dat we de juiste koers waren ingeslagen. De implementatie begon op 15 januari

2005, op 1 december 2005 waren we live. We hadden november kunnen halen, maar planden wat extra tijd in om uitloop te hebben voor tests en trainingen."

Doortimmerde implementatie

"Onze implementatie was gedegen opgezet", zo stelt Van Omme. "We hebben voldoende tijd genomen, alles getest en het team goed gefaciliteerd met veel kantoorruimte. Pafort vult aan: als je die tijd niet neemt, betaal je de prijs achteraf wel, in de vorm van problemen, mensen die niet goed samenwerken of zelfs weglopen, omzetverlies, extra consultanturen, beheerskosten, noem maar op. Dat hoorde ik vooraf al van enkele referenties. Ook de betrokkenheid in onze organisatie was groot: 35 van de 150 gebruikers waren bij de implementatie betrokken. We lieten extra audits uitvoeren en hebben werkelijk álles

getest. We kunnen het ons namelijk niet veroorloven om ná de livegang nog eens stil te komen liggen. Schiphol is elke dag open en onze winkels dus ook. Twee uur vóór de eerste vlucht tot een halfuur vóór de laatste vlucht moeten de winkels op de desbetreffende Schiphol-pier open zijn. Het resultaat is een enorme omloopsnelheid van zo'n 4 miljoen artikelen per jaar. Onze livegang was trouwens op deze situatie afgestemd. We hadden de winkels zo veel mogelijk gevuld en hebben vervolgens alleen tijdens de dataconversie stilgelegd. Binnen vierentwintig uur waren we zonder grote problemen over naar mySAP All-in-One. De verkoopgegevens bleven in die periode tijdelijk in de kassa's opgeslagen."

Logistieke winst

Van Omme: "Met mySAP All-in-One profiteren we van meer bedrijfszekerheid en betrouwbare processen. Alle vijftien winkels op Schiphol wisselen binnen de software informatie uit met het hoofdkantoor voor een optimale winkelaanvulling. Onze logistieke processen verlopen dan ook merkbaar sneller

en is er een nog betere grip op de voorraad. Als er iets met een artikel aan de hand is, dwingt de software je uit te zoeken hoe het zit. Pas daarna kun je verder gaan en de volgende stappen maken. Die eigenschap van SAP zorgt ervoor dat je meer controle hebt over je magazijnprocessen en dús een aanzienlijk hogere voorraadnauwkeurigheid bereikt. Daarnaast biedt mySAP All-in-One ons een standaardoplossing die niet afhankelijk is van onze eigen programmeurs. Het bedrijfsrisico is daarmee aanzienlijk gedaald. We zijn nu toekomstvast.”

Stap voorwaarts

“De software draait volledig stabiel”, zegt Pafort. “Om de vijf minuten verwerken we de verkopen. Vooral in mei en september, als veel tweeverdieners hun vakantie nemen en er veel verkopen op Schiphol zijn, merken we een hoge belasting van de systemen. Maar die kunnen het inmiddels probleemloos aan. Terugblikkend zie ik het vasthouden aan standaardisatie, het integraal testen en gemotiveerde projectleden als de succesfactoren. Onze mensen hebben veel begrip getoond, zelfs als de

“We hebben meer controle over de magazijnprocessen en daarmee een aanzienlijke hogere voorraadnauwkeurigheid”

Jasper van Omme, hoofd Logistiek, Kappé

nieuwe functionaliteit voor hen persoonlijk een forse wijziging betekende. Maar misschien ligt dat wel aan de bedrijfscultuur. We zijn een familiebedrijf met veel trouwe medewerkers, die lange loopbanen hebben en hart tonen voor de onderneming. Een grote meerderheid van de medewerkers ziet mySAP All-in-One als een grote stap voorwaarts voor Kappé.”

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Nederland B.V.
Amerikastraat 10
Postbus 3292
5203 DG 's-Hertogenbosch
T 073 - 645 7706
www.sap.nl

2570640 (01/09/06)

© 2005 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary. Printed on environmentally friendly paper.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.