

## SAP Customer Success Story Retail - Woon- en decoratieproducten



**“De voorraadzoektijd is soms met uren verkort.”**

Monique Dumernit, Hoofd Financiën, LifeStyle

Joyce Langemeijer, Operationeel Directeur, Lifestyle

### IN EEN OOGOPSLAG

#### Samenvatting

Sinds LifeStyle in 1994 van start ging, is het bedrijf uitgegroeid tot hét adres voor unieke, landelijke meubels en woningdecoratie. Met 17 winkels, 180 medewerkers en een jaaromzet van 15 miljoen euro bekleedt het inmiddels een toonaangevende positie. De komende jaren hoopt LifeStyle door te groeien naar circa 35 winkels. De hiervoor benodigde transparantie in bedrijfsvoering en voorraadbeheer werd gerealiseerd met mySAP All-in-One.

#### Website

[www.lifestylewonen.nl](http://www.lifestylewonen.nl)

#### Branche

Retail - Woon- en decoratieproducten

#### Grootste uitdaging

Een snelle, degelijke, maar 'menselijke' implementatie diende een volledig geïntegreerd pakket inclusief koppeling met kassasystemen op te leveren, met toekomstperspectief en beheersbare kosten.

#### Implementatiepartner

BBIT Consulting B.V.

#### Oplossing

mySAP All-in-One SURE for Retail

#### Bestaande IT-omgeving

Boekhoudautomatisering en kantoorapplicaties

#### Opvallend bij implementatie

Implementatie mySAP All-in-One in 100 dagen, toevoeging van Warehouse Management System al na drie maanden

#### Grootste voordelen

- Complete integratie van voorraadbeheer, kassasystemen en backoffice-processen
- Omzet- en voorraadgegevens dagelijks actueel en inzichtelijk
- Schaalvoordelen mogelijk, optimale ondersteuning van toekomstige groei

## LIFESTYLE

**Specialist in woon- en decoratieproducten  
stroomlijnt organisatie met SAP**

Sinds LifeStyle in 1994 van start ging, is het bedrijf uitgegroeid tot hét adres voor unieke, landelijke meubels en woningdecoratie. Met 17 winkels, 180 medewerkers en een jaaromzet van 15 miljoen euro bekleedt het inmiddels een toonaangevende positie. De komende jaren hoopt LifeStyle door te groeien naar circa 35 winkels. De hiervoor benodigde transparantie in bedrijfsvoering en voorraadbeheer werd gerealiseerd met mySAP All-in-One.

LifeStyle biedt alle elementen voor een onderscheidende woninginrichting met een doorleefd, oorspronkelijk karakter. Meer dan de helft van de omzet boeken ze uit de verkoop van decoratieartikelen. Het bedrijf richt zich op klanten in het midden- en hoogsegment en heeft winkels op aantrekkelijke locaties. “We maken geen trends, we volgen trends”, stelt operationeel directeur Joyce Langemeijer. “Over die trends gooien we vervolgens ons LifeStyle-sausje. De producten die we verkopen, importeren we zelf vanuit de hele wereld. Een derde van de collectie is afkomstig uit Europa, de rest uit het Verre Oosten. Het managementteam houdt tijdens vakanties en reizen de ogen open. Maar eigenaar Youph van Leeuwen is het creatieve brein achter Lifestyle.”

### **Knelpunten werden zichtbaar**

Het hoofdkantoor en distributiecentrum van LifeStyle staan in Lijnden. Rond 2004 werden knelpunten in de bedrijfsprocessen zichtbaar, aldus Langemeijer. “We beschikten over een lappendeken aan software en systemen. Veel gegevens werden handmatig verwerkt. Tegelijkertijd vormden we een snelgroeiende organisatie. Er was een automatiseringsslag nodig, waarbij we de marktontwikkelingen in het oog moesten houden. De grenzen tussen branches vervagen immers en de concurrentie neemt toe. Daarom zoeken we een hoger onderscheidend vermogen. Lastig, want onze producten vormen voor veel klanten impulsaankopen. De backoffice kan het verschil maken, maar juist daar liepen onze processen spaak. Zo werd de zoektocht naar artikelen een kwaal. We wisten dat bepaalde goederen zich ergens in het magazijn bevonden, maar wáár?”

Hoofd Financiën Monique Dumernit voegt toe: “Onze gedachte was: we voegen een warehousemanagement-systeem inclusief voorraadadministratie toe aan onze bestaande boekhoudsoftware. Begin 2004 startten we volgens dat idee met een softwareimplementatie in de winkels en in het hoofdkantoor. Maar het mislukte. De gekozen oplossing kon de beloftes van de leverancier niet waarmaken. Het was een pakket uit de meubelbranche dat niet aansloot op onze ingewikkelde processen en soms zelfs een stap achteruit vormde. We moesten handmatig gegevens kopiëren en inboeken. Eind 2004 besloten we een nieuw selectietraject in te gaan. Vaststond dat we de order- en voorraadadministratie en de financiële administratie in één pakket wilden onderbrengen. Er mochten geen gescheiden systemen met interfaces meer voorkomen. Daarnaast moesten onze kassasystemen gebruiksvriendelijk zijn en naadloos aansluiten op de backoffice. Ook wilden we een menselijke implementatie: overzichtelijk, maar degelijk aangepakt. We hadden al genoeg op ons bordje gehad. Toekomstperspectief, kosten en onderhoud vormden tot slot de overige eisen.”

### **“Bij SAP hadden we de klik die we zochten.”**

Monique Dumernit, Hoofd Financiën, LifeStyle

### **Gevoelsmatige aansluiting**

Dumernit: “We kwamen tot een selectie van vier leveranciers, waaronder SAP, dat het meest overtuigende verhaal bood. In juli 2005 viel de keuze, hoewel we aanvankelijk hadden gedacht dat SAP te duur en te groot was. Ze konden ons een deskundige implementatiepartner aanbevelen, BBIT, mét kennis van onze branche. Bovendien bewaakt SAP de implementatie goed. En we hadden de mogelijkheid later voor een andere implementatiepartner te kiezen als het project niet werkte. De andere shortlist-kandidaten boden die mogelijkheid niet. Het gevoel was voor ons leidend. Ofwel: de manier van communiceren en de openheid. We zijn een bedrijf dat emotie verkoopt en zoeken daarom een gevoelsmatige aansluiting bij een ICT-partner. Bij SAP en BBIT hadden we die klik. Dat merkten we ook toen we bedrijven bezochten die al met SAP werkten. Uit die referentiesprekken haalden we waardevolle informatie.”

LifeStyle besloot maatwerk volledig te vermijden. Langemeijer: “mySAP All-in-One is zó breed, dat ons systeem er volledig in past. We kunnen alle kanten op. Als gevolg van die aanpak is SAP inmiddels de standaard binnen ons bedrijf geworden.

Er is dankzij de software een continue uitwisseling en integratie van informatie, tussen de winkels en de backoffice. Dat was zeer prettig voor ons om te zien, na zoveel jaar stunted met aan elkaar geknoopte systemen. Op 1 november 2005 was de implementatie afgerond, binnen

honderd dagen dus. Zowel de implementatiepartner als SAP voelden aan dat we het zo snel mogelijk af wilden hebben.”

### **Winkels in één dag over**

“De herfst is traditioneel onze drukste tijd”, stelt Langemeijer. “We hadden echter besloten de kassa’s ook te voorzien van SAP functionaliteit. Onze winkelmedewerkers kregen dus op een hectisch moment nieuwe mogelijkheden op hun bord. We hebben er zelf een training voor geschreven en zijn in één dag

overgestapt. Met drie trainingen en een herhaling konden we volstaan! mySAP All-in-One is een opmerkelijk aangenaam systeem voor winkels. Het pakket is salesgericht, er zijn weinig foutmeldingen. De kassa's hebben nu zes blokjes met menu's, zodat het gebruik erg eenvoudig is. De invoer van klantgegevens vindt nu ook in de winkels plaats. Daarnaast bestellen de medewerkers vanuit SAP en boeken ze zelfstandig voorraden af vanwege schade of eigen gebruik."

### **Forse stap in professionalisering**

LifeStyle heeft via mySAP All-in-One alle artikelen een plaatscode voor het magazijn en de winkel toegekend. "De voorraadzoektijd is daarmee flink verkort, in sommige gevallen zelfs met uren", vertelt Dumernit. "Ook zijn de voorraden veel inzichtelijker en sluiten inkoop en verkoop nu aan op de overige bedrijfsprocessen. 95 procent van die processen verloopt nu naar wens. Kwantificeerbare cijfers hebben we nog niet.

### **"SAP is de standaard in ons bedrijf geworden."**

Joyce Langemeijer, Operationeel Directeur, LifeStyle

Dergelijke voordelen kunnen we pas op de langere termijn inschatten. Onze norm is: dagelijks up-to-date zijn. Die norm is inmiddels bijna realiteit. We hebben elke dag omzetgegevens beschikbaar. Over een paar maanden zijn ook het voorraadbeheer en de routes dagelijks actueel. Maar nu al geldt dat mySAP All-in-One een forse stap is voor dit bedrijf. Het biedt ons vergaande professionalisering en veel mogelijkheden voor groei. We verwachten aanzienlijke schaalvoordelen te kunnen behalen dankzij SAP. Dat geeft een heel fijn gevoel. Het systeem zet ons op de weg van meer efficiency en een betere verdeling van taken."

"SAP legt de fouten in je bedrijfsvoering bloot", vult Dumernit aan. "Die komen namelijk bovendien in het laatste stukje

van de puzzel, de boekhouding. Alles is gekoppeld. Daarmee dwingt de software je vooruit te denken en fouten op te lossen: een waardevolle professionalisering. We kunnen niet adhoc meer handelen. Vroeger haalden we op vrijdagmiddag de voorraadkasten leeg en brachten de spullen naar een winkel die in het weekend extra verkopen verwachtte. Nu móet alles gestructureerd lopen volgens wat wij 'het puzzeltje van SAP' noemen. Dat lijkt lastig, maar de waarde ervan wordt duidelijk op het moment dat de organisatie groeit. Sinds 1 februari 2006 hebben we de oplossing uitgebreid met Warehouse Management-functies. En we overwegen de winkels artikelnummers te laten invoeren, om verdere efficiency te bereiken. Kortom: SAP biedt ons een fundament waarop we ook in de verre toekomst nog kunnen bouwen."

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](http://www.sap.nl)

2490640 (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.