

## REFERENTIE

SAP HANA helpt  
Hoogvliet laagste prijs  
garantie waar te  
maken

## THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

**Hoogvliet is een supermarktketen met 70 winkels in Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Gelderland. Het distributie- en servicecentrum en de centrale slagerij bevinden zich in Bleiswijk. In de bakkerij van Hoogvliet in Bleiswijk wordt meerdere keren per dag vers, ambachtelijk brood gebakken voor alle vestigingen. De organisatie telt ruim 6.000 medewerkers. Hoogvliet zorgt ervoor dat gezinnen iedere dag gezond, gevarieerd en vooral lekker eten, voor de laagste prijs. De laagste prijs garantie wordt onder andere mogelijk gemaakt door het high tech distributiecentrum.**

Erik Schakenbos is als Informatiemanager bij Hoogvliet verantwoordelijk voor BI, analytics en data-integratie. In dit interview vertelt Erik onder andere over de meer dan 700.000 forecasts (voorspellingen) die dagelijks op basis van de data uit het SAP dataplatform worden gemaakt.

“We gebruiken SAP IQ als datawarehouse en SAP HANA als supersnelle rekenmachine voor onze forecasts. In 2014 zijn we al begonnen met het doen van voorspellingen om het replenishment proces van de winkels te optimaliseren. Maar toen we in 2020 ons nieuwe distributiecentrum in gebruik namen werd alles in een stroomversnelling gebracht” vertelt Erik.



“Het nieuwe Hoogvliet distributiecentrum (DC) is 72.000 m<sup>2</sup> groot en vrijwel volledig gemechaniseerd en geautomatiseerd. Zowel droge kruidenierswaren als de verschillende versgroepen worden hier verwerkt tot zendingen naar alle 70 winkels van Hoogvliet. Van binnenkomst van de pallets tot de uitrol naar de winkels, wordt vrijwel alles door robots en machines verzorgd” licht Erik toe.

## VOORSPELLINGEN HOUDEN DE KOSTEN LAAG

Replenishment is een ingewikkeld proces. Hoogvliet heeft 70 winkels en meer dan 10.000 verschillende via het DC geleverde artikelen. De winkels moeten voldoende voorraad hebben voor verkoop en presentatie, maar niet teveel voorraad. De winkels verschillen in grootte, indeling, type klanten en concurrentie in de omgeving. Allemaal zaken waarmee rekening moet worden gehouden.

“We hebben zoals alle winkels te maken met pieken en dalen. Veel daarvan zijn bekend. Zo doen veel mensen hun boodschappen in het weekend, is het vlak voor feestdagen extra druk, is de vraag naar ijs bij warm weer hoger etc. Dat zie je terug in het afleverpatroon van artikelen vanuit het distributiecentrum. Als we de geavanceerde

machines in ons distributiecentrum alleen voor de piekmomenten zouden inzetten zou dat nogal kostbaar zijn. Met behulp van forecasting bereiden we ons alvast voor op de komende dagen. Zo spreiden we de workload heel efficiënt. We werken vooruit in de tijd en zo houden we de kosten laag” vertelt Erik.

“De massa aan forecasts is bij ons zo groot dat we echt geavanceerde betrouwbare techniek moeten gebruiken om zo zuiver mogelijk te kunnen voorspellen. Wij hebben gekozen voor SAP HANA. Vanuit ons SAP IQ datawarehouse en de ETL tooling waren we al bekend met SAP. We deden in 2014 onze voorspellingen al met SAP Predictive Analytics, die functionaliteit is later opgegaan in de SAP HANA oplossing”

## MASTER DATA MANAGEMENT VOOR SOLIDE DATA KWALITEIT

“Ons datawarehouse is enorm en groeit constant. Er worden steeds meer bronnen ontsloten. We hebben master data en operationele data. De master data bevat interne- en externe data zoals bijvoorbeeld data van leveranciers en producten. Met Master Data Management zorgen we ervoor dat de operationele data op de juiste manier in systemen wordt ingevoerd zodat we een solide data kwaliteit hebben.”

“De mensen van Axians weten alles van SAP IQ, ETL en HANA. Mijn eigen rol kun je zien als product owner. Ik inventariseer nieuwe bronssystemen, bepaal wat nodig is om data sets voor te bereiden in IQ en Axians zet de data sets heel snel en efficiënt om. Ik zal een voorbeeld geven. We hebben een nieuw kassasysteem dat met XML gekoppeld is. Elke kassatransactie levert een XML bestand op, dat geïmporteerd moet worden in het datawarehouse, per uur gaat het dan om vele duizenden bestanden. Axians zorgt ervoor dat al deze tickets heel snel verwerkt worden in zodat we realtime omzetinformatie hebben en dat is heel nuttig” vertelt Erik.

## WELKE ROL SPELT DATA OM KEUZES TE MAKEN?

“De rol van data groeit. De data die we hebben is essentieel voor de processen category management en supply chain, daar wordt de inkoop van het distributiecentrum op gebaseerd. We werken steeds meer datagedreven. Pakweg 20 jaar geleden werden beslissingen genomen op basis van onderbuikgevoel, nu steeds meer op basis van feiten en data” geeft Erik aan.



“We zien dat er ook aanvullende vragen komen voor voorspellingen. Bijvoorbeeld voorspellingen voor toekomstige acties in de winkels. Er leven diverse vragen bij de controllers en category managers, zij zien steeds meer de mogelijkheden.”

“We hebben een Data Team, dat bestaat uit analisten en gebruikers van commerciële afdelingen. Zij helpen om voor vragen die in de organisatie sluimeren het juiste dashboard te maken en helpen mensen met het vinden van data en inzichten.

## DATA GEBRUIKEN OP OPERATIONEEL EN TACTISCH NIVEAU

“Wij gebruiken data op operationeel en tactisch niveau. De informatie uit het SAP datawarehouse is operationele systeem informatie. Het datawarehouse is het hart van ons bedrijf. De data in het datawarehouse wordt breed gebruikt, zoals voor de dashboards en rapportages die beschikbaar zijn van supermarktmanager tot financieel directeur. Die dashboards geven informatie over onder andere verkopen, loonkosten, acties en uren.”

Erik licht toe: “Door snel koppelingen tot stand te brengen en daar actief en op korte termijn mee te werken is de kwaliteit van de data beter. Wij werken ook op laag detailniveau met de

data. In het kassasysteem is bijvoorbeeld snel zichtbaar als er op artikelniveau iets niet klopt. De gevonden fouten worden snel hersteld. Zo werken we eigenlijk continu aan de kwaliteit van onze data. Op tactisch niveau gebruiken we de data in de genoemde dashboards.”

Erik zou graag zien dat er nog meer gestuurd wordt op basis van KPI's. “We zijn nu vaak vanuit een diep detailniveau bezig met data in plaats van met het grotere geheel. De focus ligt eerst op het creëren van een efficiënt informatielandschap waarin data heel snel gebruikt kan worden. Het aantal mensen dat enthousiast is over de mogelijkheden om datagedreven beslissingen te nemen zal zeker groeien.”

## OVER DE SAMENWERKING MET AXIANS

“Axians helpt ons met de technische vraagstukken, zij zorgen er simpel gezegd voor dat data van en naar het SAP dataplatform wordt gebracht. Expertum helpt ons vervolgens met de data science consultancy. De samenwerking met Axians is heel plezierig. We zien Axians als een strategische partner, vertrouwen en gezamenlijk ondernemen staan centraal. Als ik zelf geen tijd heb om iets in detail uit te zoeken of uit te schrijven dan kan ik dat met een gerust hart aan hen overlaten.”

“We werken al heel wat jaren samen en kunnen lezen en schrijven met elkaar. Ook de nieuwe mensen van Axians passen prima bij ons, dat ervaren we als heel positief. We hebben in de afgelopen jaren samen veel bijzondere dingen gelanceerd, vaak onder hoge druk en soms zelfs in de nachtelijke uren. Als ik de samenwerking een cijfer mag geven dat geef ik een 9” besluit Erik.

“Wij voorspellen meerdere dagen vooruit per winkel, per artikelniveau en per dag. Zoals gezegd levert ons distributiecentrum meer dan 10.000 artikelen aan 70 winkels. Dat betekent dat we meer dan 700.000 voorspellingen per dag maken.”