

## REFERENTIE

# Cloud stelt ActiFood in staat te innoveren

**Levensmiddelengroothandel ActiFood begon twintig jaar geleden met vier eigenaren en zeven personeelsleden. Inmiddels haalt het bedrijf met 210 medewerkers een omzet van bijna 50 miljoen euro per jaar. Het geheim is een zeer klantgerichte houding. ICT faciliteert ActiFood daarin.**

De horeca staat niet bekend om zijn vooruitstrevende houding ten aanzien van ICT. Maar horecagroothandel ActiFood is juist een voorloper in de digitale transformatie. In het magazijn wordt gewerkt met voice picking. Op de groentesnijafdeling hangen touch screens waarop onze medewerkers de exacte recepturen van de klant kunnen zien. Vrachtwagenchauffeurs kunnen klanten aan de deur laten betalen met een klein pinapparaatje dat is gekoppeld aan hun mobiele telefoon. Klanten die het magazijn bezoeken kunnen, terwijl ze rondlopen, op hun mobiele telefoon bestellingen doen. Zodra ze bij de uitgang komen staan de artikelen voor hen klaar. Dick de Jong, een van de eerste medewerkers van het bedrijf, is trots op de IT-omgeving die er

staat. "We zitten in een 24 uren-economie. Klanten kunnen bij ons tot 11 uur 's avonds bestellen. Dan leveren we de volgende dag nog uit. Dat kun je alleen realiseren als je de ICT heel goed op orde hebt."

### UP-TO-DATE BLIJVEN MET DE CLOUD

Axians is al jarenlang de technologiepartner die de diverse oplossingen integreert. "Zij waren leverancier van ons ERP-systeem. Toen zij dat systeem wilden uitfasen, hebben we de verschillende opties onderzocht en gekeken naar de ervaringen van andere bedrijven die overstapten op een nieuw ERP-pakket. We kwamen tot de conclusie dat het pakket ons eigenlijk nog heel goed ondersteunt en dat overstappen op andere software wel erg veel tijd, energie en geld kost", vertelt De Jong. "We besloten om met Axians in gesprek te gaan en konden de broncode van die software voor een symbolisch bedrag overnemen, samen met één van hun ERP-specialisten. We hebben het team daarna met twee mensen uitgebreid zodat we nu drie applicatiebeheerders hebben die zowel onze processen als de software heel goed kennen. We hebben nooit spijt gehad van die beslissing."



De relatie met Axians bleef bestaan. “Jaren geleden hadden we er al voor gekozen om onze servers in het datacenter van Axians onder te brengen. Op die manier kunnen we veel makkelijker up-to-date blijven met de technologie. De omgeving is bovendien schaalbaar, en dat is fijn als je zo snel groeit als wij de afgelopen jaren hebben gedaan. Ook konden we nu het technisch beheer veel makkelijker uitbesteden, waardoor onze eigen IT-mensen worden ontlast. En omdat iedereen op afstand op ons netwerk inlogt via Citrix, kunnen medewerkers ook vanuit huis of vanaf de locatie van de klant bij alle applicaties komen. Vooral voor onze buitendienst is dat erg prettig. Als zij een klant bezoeken hebben ze altijd de laatste informatie op hun laptop bij de hand, van openstaande facturen tot speciale recepturen die wij voor ze maken. Daardoor kunnen ze veel betere gesprekken met klanten voeren.”

## STANDAARD BOUWBLOKKEN VOOR NOG MEER EFFICIENCY

Op dit moment draaien de applicaties in het datacenter van Axians, maar wordt nog lokaal bepaald welke applicaties op welke werkplek worden geïnstalleerd. Om die beheerlast te verminderen zijn ActiFood en Axians in gesprek over een online werkplek in de cloud. “Dan maken we gebruik van standaardbouwblokken die we per medewerker kunnen configureren. Dat maakt het werkplekbeheer nog eenvoudiger, want dat wordt straks volledig geautomatiseerd”, zegt De Jong.

En dat is precies waar hij warm voor loopt. “We hebben in ons bedrijf efficiency hoog in het vaandel. Dat is ook de reden waarom wij de automatisering zo ver hebben doorgevoerd. Neem een toepassing als voice picking: natuurlijk vergt dat een behoorlijke investering, maar als ik zie hoe efficiënt de order pickers nu werken verdienen we dit makkelijk terug. De foutkans is bovendien ook nog eens drastisch gedaald, dat vertaalt zich in tevreden klanten. Want als wij een fout maken bij het order picken, krijgen zij niet de goederen die ze hebben besteld.”



## THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Efficiency mag dan belangrijk zijn voor ActiFood, klanttevredenheid scoort nog net wat hoger, zegt De Jong. “Wij danken ons succes aan onze focus op de klant. We bieden net wat meer service dan andere groothandels bieden. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om recepturen op maat te bestellen. Ook dat is alleen mogelijk als je je processen IT-matig goed ondersteunt. Onze groentesnijders zien op een touch screen precies wat ze voor welke klant moeten snijden. Daar komt geen velletje papier aan te pas. Dat maakt ons proces ook nog eens erg hygiënisch.”

## BIJBLIJVEN MET NIEUWE ONTWIKKELINGEN

ActiFood heeft altijd vooraan gestaan om nieuwe ontwikkelingen op ICT-gebied te omarmen. “En Axians is daarin met ons meegegroeid”, zegt De Jong. “Zij ondersteunen ons in technisch opzicht perfect.” Niet alleen de ontwikkelingen in ICT gaan snel, ook de ontwikkelingen in de food staan niet stil. Denk aan de allergenenwetgeving, die horecaondernemers verplicht om allergeneninformatie te geven aan gasten die daarom vragen. Die informatie moet ActiFood aanleveren. Denk ook aan de wetgeving rond tracking & tracing, die volledige traceability van artikelen verplicht stelt. En aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook wel de privacywet genoemd. De Jong: “Je kunt eigenlijk niet meer aan de wet- en regelgeving voldoen als je je processen niet vergaand hebt geautomatiseerd. De wetten vragen om voortdurende aanpassingen in de systemen, maar de systemen helpen je ook om aan de wet te voldoen. We hebben in Axians een partner die ons hierbij goed ondersteunt.”

Vanwege die vergaande automatisering is ICT bedrijfskritisch geworden. Als de ICT uitvalt, vallen alle processen bij ActiFood stil. “Dan rijden er hooguit nog wat vrachtwagens, maar chauffeurs weten niet wat ze moeten uitleveren, want die informatie krijgen ze door via hun telefoon”, zegt De Jong. “We hebben daarom alles dubbel uitgevoerd en laten onze omgeving dag en nacht monitoren door Axians. Zodra ze iets zien wat een storing zou kunnen veroorzaken grijpen ze in. Die proactieve aanpak zorgt voor een uiterst stabiele omgeving.”

## ZIE DE KANSEN VAN DIGITALISERING

ActiFood mag dan voorop lopen in de digitale transformatie. Maar het bedrijf heeft ook nog veel klanten aan wie die ontwikkelingen voorbij gaan en die nog bestellen via de telefoon en fax. Het is De Jongs missie om hen te laten zien welke vruchten je kunt plukken van digitaal werken. “Ik ben ervan overtuigd dat ieder bedrijf efficiencywinst kan behalen door te digitaliseren. Als onze klanten online bestellen, dan kost het ze minder tijd. Het wordt voor hen makkelijker, maar ook voor ons. Doordat ze de informatie zelf invoeren in ons systeem, is de foutkans een stuk kleiner dan wanneer bij ons iemand op kantoor een fax overtypt. Wij proberen klanten die voordelen te laten zien en hen zo te verleiden om online te gaan bestellen. We hebben in ons magazijn zelfs laptops en iPads klaarliggen voor klanten die nog geen toegang hebben tot onze online omgeving. Zo kunnen ze de voordelen ervaren.”