

‘Futureproof’ dankzij optimaal ingericht IT-landschap

NLB Retail Services: optimale bediening merken Miss Etam, Promiss en Steps.

Snel veranderende markten stellen steeds weer nieuwe eisen. In iedere branche moeten bedrijven wendbaar zijn om winstgevend en concurrerend te blijven en aandeelhouders tevreden te stellen. Hiervoor zijn feilloze processen, uitgebalanceerde proposities en effectieve communicatie nodig die de klanttevredenheid versterken. IT is de sleutel tot de business-transformatie die het behalen van deze doelen mogelijk maakt. Maar veel organisaties kampen met de automatiseringserfenis van de afgelopen decennia: een onoverzichtelijk, kostbaar en complex IT-landschap. Reden voor NLB Retail Services – bekend van de winkelketens Miss Etam, Promiss en Steps – om een forse moderniseringsslag te ondernemen.

DE UITDAGING

In april 2015 verkeerde de organisatie in zwaar weer. Maar na een doorstart met een nieuwe eigenaar, is er weer volop ruimte voor ambities. NLB Retail Services begeeft zich met vertrouwen op de markt en bedient modebewust Nederland met merken die elkaar versterken. Dit vraagt wel om een IT-infrastructuur waarop de nieuwe merken kunnen ‘landen’. Daarvoor diende de bestaande infrastructuur voor de backoffice applicaties bij Miss Etam, Promiss en Steps geharmoniseerd en gestandaardiseerd te worden, zodat het op één Shared Service Center-platform bij NLB Retail Services kan draaien. Daarnaast was het IT-beheer verdeeld over een aantal verschillende dienstverleners. Door de bestaande operatie zo optimaal mogelijk in te richten, kan NLB Retail Services de kosten omlaag brengen. Die opbrengsten kunnen dan weer aangewend worden om innovatie op IT-vlak door te voeren: de infrastructuur kan ‘up tot speed’ gemaakt worden, waardoor ook (an)organische groei (meer merken en uitbreiding met meer ondersteunende software) mogelijk wordt.

ONS ANTWOORD

Onze aanpak omvatte allereerst het ‘plannen’ van de modernisatie-doelstellingen voor NLB Retail Services (bijvoorbeeld: het toevoegen van nieuwe merken aan een centrale platform) en de hiervoor benodigde informatie, het ‘vergaren’ van die informatie, het ‘meten’ van de kwaliteit en het ‘analyseren’. Dit alles leidt tot een optimaal transitieplan.

CASE STUDY

IT MODERNIZATION, RETAIL, GLOBAL INFRASTRUCTURE SERVICES, IT ASSET MANAGEMENT

Miss Etam, Promiss en Steps en NLB Retail Services

NLB Retail Services bedient drie merken: Miss Etam, Promiss en Steps. NLB Retail Services fungeert als een Shared Service Center. Dit veelzijdige, innovatieve en professionele facilitair bedrijf zorgt ervoor dat de fysieke filialen en de webshops van de merken Miss Etam, Promiss en Steps probleemloos kunnen draaien.

CGI’s aanpak bij NLB Retail Services

- Scannen van het complete IT-landschap met CGI Infrastructure Discovery Appliance (tooling) en gebruik van CGI IT Asset Management aanpak;
- Snelle inbeheername door afspraken en overleg met eerdere leveranciers;
- Future proof IT infrastructuur.

ONDERLINGE COMMUNICATIE

Bij onze IT Modernization-aanpak is goede communicatie misschien wel de grootste succesfactor. Dat begon al bij de start van het project. Zo hielden we bij NLB Retail Services een gezamenlijke kick-off, waarbij het zogeheten GIS (Global Infrastructure Services) team kennis kon maken met de experts van NLB Retail Services. Een belangrijk startpunt, want zo ziet iedereen elkaar en weet eenieder met wie hij gaat samenwerken en communiceren: cruciaal bij elke transitie en inbeheername.

INFRASTRUCTURE DISCOVERY APPLIANCE

Na de goede start volgde de uitgebreide inventarisatie. CGI-experts brachten samen met de experts van de opdrachtgever en (direct) betrokken leveranciers alle toepassingen in kaart, naar wens ondersteund met discovery tools. Dit gebeurde ook bij het IT landschap van Miss Etam, Promiss en Steps, waar we CGI's IDA (Infrastructure Discovery Appliance) hebben ingezet. Dit is een tool die het netwerk scant en alle soft- en hardware in het netwerk inventariseert. Door zo het IT-landschap in kaart te brengen, wordt niet alleen helder wat er allemaal beheerd dient te worden, maar ook waar verbeteringen voor een 'future proof' IT-infrastructuur mogelijk zijn. Het is tevens de basis voor de monitoring. Dankzij IDA is immers helder waar precies welke servers staan, welke softwareapplicaties daarop draaien, et cetera. De gegevens uit de IDA tooling vormen de perfecte start voor gedegen IT Asset Management (ITAM). Na de inventarisatie kon direct worden bepaald of de afgesloten licenties voor de soft- en hardware overeenstemden met het actuele gebruik.

TOEKOMSTBESTENDIG

Onze gedegen aanpak gaf NLB Retail Services al na twee weken het vertrouwen de inbeheername aan ons over te dragen. Processen zijn verder gestandaardiseerd, geharmoniseerd en komen terecht op één centraal platform in Zoetermeer. De infrastructuur onder de backoffice applicaties is nu stabiel en onder beheer bij CGI. Deze stabiliteit is cruciaal voor een Retail formule als Miss Etam, Steps of Promiss. Een consument gaat niet gelijk elders winkelen als hij één negatieve ervaring bij het bestellen heeft. Maar als dit vaker gebeurt, ben je deze klant kwijt. NLB Retail Services kan nu met vertrouwen haar groeiambities realiseren. De infrastructuur wordt verder toekomstbestendig gemaakt, zodat nieuwe merken en nieuwe applicaties eveneens op het platform aangesloten kunnen worden. Ook daarbij gaan we NLB Retail Services ondersteunen. Ondertussen beheren we de IT op twee locaties (Amsterdam en Zoetermeer) voor ruim 200 vestigingen van Miss Etam, Promiss en Steps.

Voor meer informatie over CGI kunt u onze website (www.cginederland.nl) bezoeken of ons e-mailen op info.nl@cgi.com.

“CGI heeft met haar GIS-team echt iets bijzonders in huis”, vindt Hans Opdam, IT-manager en programmamanager bij NLB Retail Services. “Dit team van specialisten kan als geen ander de ‘broodjes speciaal’ – wat wij dankzij onze verouderde infrastructuur toch een beetje zijn – bedienen. Ons toekomstbestendige IT-landschap is bij hen in goede handen. Er wordt goed geschakeld en gecommuniceerd. Flexibel. Efficiënt. Tegen een goede prijs. En – niet onbelangrijk – uitermate relaxed. Dit geeft vertrouwen. Belangrijk, want onze consumenten gaan ervan uit dat alles continu naar behoren werkt.”

OVER CGI

CGI ontwikkelt samen met de opdrachtgever de meest geschikte, volledig transparante moderniseringstrategie tegen beheersbare kosten. Op basis van gericht inzicht maken we lopende processen efficiënter, zodat de opdrachtgever kan investeren in activiteiten die er écht toe doen. Zo wordt IT dienstbaar aan de competitieve slagkracht van de organisatie.