

# Case studie

## Operationeel Management

### Retail

*‘Van belang is telkens dat ik niet zelf de antwoorden verzin of bedenk op de vragen die gesteld worden vanuit een organisatie. Ik geef inzicht in verschillende manieren van denken die tot de best mogelijke oplossing leiden.’*

---

Auteur: Hans Groen - @Vise Business Consultancy  
groen@advise.net

## A-Mac bv. Retail - Elektronica. Utrecht

**Periode: September 2012 – Februari 2013**

**Sector: FMCG Elektronica**

**Functie: Operationeel Management**

A-Mac is een premium reseller van Apple producten en accessoires. Haar unieke concept van 21 winkels, business to business, education en E-commerce, heeft zich in korte tijd ruimschoots bewezen. Vanuit de locatie Utrecht bedient A-Mac haar winkels in voornamelijk de Randstad en het zuiden en levert door het hele land aan bedrijven en onderwijsinstellingen. Daarnaast heeft A-Mac haar eigen technische dienst die volgens Apple normeringen werkt om een optimale service te leveren aan al haar klanten.

### **Doelstelling opdracht.**

Bij de sterke groei als gevolg van verschillende overnames, was de interne organisatie onvoldoende meegegroeid. Hierdoor stagneerde de doorstroom van goederen en informatie. Afdeling Inkoop, Logistiek en winkels werkte onvoldoende samen om te zorgen voor een optimale bevoorrading van winkels. Veel Out-of-Stock of grote over stock was hiervan het gevolg. De landelijke service had moeite om de gestelde normeringen te realiseren. De samenwerking met Sales – & Marketing stakte op cruciale momenten om specifieke acties tot een succes te maken.

Het takenpakket bestond uit de aansturing van de afdelingen Inkoop, Logistiek, Distributie en Technische dienst. Bestaande processen en procedures heb ik in kaart gebracht en geanalyseerd op grond waarvan de eerste concrete verbeteringen zijn doorgevoerd. Taken, verantwoordelijkheden en competenties van medewerkers heb ik in vastgelegd en basis beoordelingsgesprekken gevoerd met medewerkers. Met externe partij, waaronder Apple, zijn duidelijke afspraken gemaakt over beheersing van de toelieferingen, via effectief ordermanagement. Intern is een nieuw logistiek concept ontwikkelt en in concrete taken uitgewerkt.

### **Belangrijkste resultaten:**

- ⤴ Verlaging van out of stock met meer dan 80%
- ⤴ Reductie van over stock situaties.
- ⤴ Ingericht intern supply chain proces
- ⤴ Vastlegging taken, verantwoordelijkheden en competenties
- ⤴ Volledige herinrichting Warehouse retail & B2B
- ⤴ Herstructurering afdeling technische dienst
- ⤴ Optimalisatie van informatiebeheer in SAP Business One.