

# 'DE UITDAGING ZAT IN KNOPING VAN DATA'

## Bruna.nl maakt efficiencyslag

Bruna.nl zag samen met de groei van het aantal orders het aantal handmatige handelingen op de financiële administratie toenemen. Vorig jaar koos het bedrijf voor een geautomatiseerde oplossing tussen de backoffice en de verschillende betaalmethodes. En dat scheelt veel tijd, ergernis en kosten. Maar zo'n maatwerkoplossing zet je niet zomaar even in elkaar.

Tekst: Jaap van Sandijk

Beeld: Twinkle/BBP

Groeiende webwinkels zonder geïntegreerde automatiseringsoplossingen lopen er hoe dan ook een keer tegenaan: een steeds arbeidsintensievere financiële administratie. De administratieve afhandeling van verkooporders gaat steeds meer drukken op de organisatie en wordt een steeds hogere kostenpost. Het werk wordt niet onmogelijk en zelfs niet eens onoverzichtelijk, maar wel steeds bewerklijker.

En dat gaf de doorslag bij Bruna.nl, de webshop die nauw samenwerkt met het fijnnetwerk van 375 boekenwinkels in Nederland als afhaalpunt - meer dan de helft van het aantal bestellingen wordt in een winkel afgehaald. Een bewerkelijke en vooral op menselijke handelingen gebaseerde financiële administratie past niet bij de groeiambities van Bruna.nl, vertelt unitmanager Jan Willem Mathijssen van Bruna.nl. 'Je moet het zo zien', begint hij beeldend. 'We hebben twee bakken: één met betalingen en één met orders. Natuurlijk

**'Het kostte  
steeds meer  
tijd om te zien  
wat binnen-  
kwam en  
openstond'**



Pieter Jan Petermeijer, directeur QExpertise

kun je daar overzicht op houden, maar het kostte ons steeds meer tijd om te zien wat binnenkwam en wat openstond. Het is een hele uitzoekerij om die te matchen.' Een uitzoekerij die was gebaseerd op ouderwets handwerk, uitgevoerd door een aantal medewerkers - gezamenlijk goed voor 1,5 fte. Mathijssen: 'Doordat er sprake was van handwerk, ontbrak een gestructureerd proces van bijvoorbeeld herinneringen

en terugbetalingen. Dat laatste niet alleen naar de klanten, maar ook naar de afhaalpunten in de winkels. Dat wil je gewoon niet hebben.'

### **Afstemming cruciaal**

Automatisering is de oplossing. Maar de meeste boekhoudprogramma's zijn opgezet voor een b2b-omgeving en niet voor een b2c-omgeving. Dat geldt ook voor Exact Globe, waarmee Bruna.nl

# EEN VERDERE VER-

werkt. Na een inventarisatie van oplossingen - insourcen of outsourcen? - koos Bruna.nl voor een samenwerking met QExpertise, de leverancier van het boekhoudprogramma. Dit bedrijf is gespecialiseerd in zowel Exact als bedrijven die actief zijn in de midmarket (tien tot driehonderd werknemers). 'Onze uitdaging zat in een verdere verknoping van data', vertelt directeur Pieter Jan Petermeijer. 'Exact en Ogone - de software van de betalingsdienst - praatten wel met elkaar, maar niet genoeg.' Omdat wordt gewerkt met



Jan Willem Mathijssen, unitmanager bij Bruna

voordeel dat we in de toekomst een dergelijke bouwsteen sneller kunnen realiseren. Dat is interessant voor ons omdat we ons steeds meer toeleggen op het ondersteunen van de backoffice van webshops.'

## Verbetering

De hele operatie bij Bruna.nl nam in totaal vijftig dagen in beslag. Daarbij waren vijf medewerkers van Bruna.nl en drie mensen van Ogone betrokken. Over het resultaat is Bruna.nl tevreden. Waar in het verleden betalingen in één bulk binnenkwamen, die medewerkers zelf moesten matchen met de juiste orders, worden bestellingen en betalingen nu individueel en geautomatiseerd aan elkaar gekoppeld. Dat betekent een flinke verbetering, constateert Mathijssen. 'De tijdelijke medewerkers zijn verdwenen, de administratie kan direct reageren op vragen, klanten krijgen op tijd hun geld terug bij retourneren en de processen naar de winkels verlopen veel strakker.' Daarmee is Bruna.nl klaar voor de toekomst. Want het bedrijf heeft voor 2011 grote plannen met de webwinkel. Hoe die eruit zien, daar wil Mathijssen nog niets over zeggen. **i**

## 143 jaar Bruna

Bruna is opgericht in 1868 en is sinds 1949 een franchiseorganisatie. Het bedrijf beschikt over 375 winkels in Nederland die actief zijn op het gebied van onder meer boeken, tijdschriften, schrijfwaren, wenskaarten en multimediaproducten. De webwinkel Bruna.nl is online sinds 1998. Aandeelhouders van Bruna zijn ING en TNT.

zeven verschillende betalingskanalen (waaronder iDeal, creditcardmaatschappijen en banken) was afstemming cruciaal, voegt accountmanager Alfred Hoogland van QExpertise daaraan toe. 'Door de aanwezigheid van al die verschillende kanalen moet je heel goed uitzoeken wat er qua inrichting allemaal moet gebeuren. Alle settings moeten in de nieuwe situatie kloppen.' De eerste fase - het technisch ontwerp - is dan ook vele malen belangrijker dan de tweede, waarin het functioneel ontwerp centraal staat, benadrukt hij. 'Als je werkt met veel leveranciers van financiële producten, kost dat behoorlijk wat tijd', noemt

**'De software praatte wel met elkaar, maar niet genoeg'**

Mathijssen als belangrijke learning van de operatie. Maar naast tijd blijken ook aannames een belangrijke valkuil, vult Petermeijer aan. 'Je denkt: dit hebben we vaker gedaan, dus het proces zal wel op de voor ons bekende weg verlopen. Totdat je tegen iets aanloopt dat weer net iets anders verloopt dan bij een andere klant het geval was. Bij Bruna.nl was dat bijvoorbeeld de retourafhandeling.' Toch was QExpertise in staat om in grote lijnen een generieke oplossing te creëren tussen de backoffice en het betaalsysteem. Petermeijer: 'Met als



**ONLINE BETAAL CONGRES**

1 maart [onlinebetaalcongres.nl](http://onlinebetaalcongres.nl)