

# ACTION: KLAAR VOOR NÓG MEER GROEI DANKZIJ POS-SYSTEEM XV RETAIL SUITE 5



De internationale non-food discounter Action verkoopt een verrassend en breed assortiment tegen zeer lage prijzen. Dat doen ze met succes en daarom willen ze nog verder groeien: meer filialen in steeds meer landen. Bij grote ambities hoort de juiste ondersteuning. Ctac vernieuwde voor Action het point-of-sale-systeem (POS), het loyaliteitsplatform én de daarbij horende infrastructuur.



## **Behoefte aan toekomstbestendige oplossing**

Action wil in de nabije toekomst blijven uitbreiden. Niet alleen in het aantal winkels, maar ook in het aantal landen waar de discountretailer in actief is. Martin van Dijk, Manager IT Delivery bij Action, besloot daarom de IT-systemen kritisch onder de loep te nemen. Van Dijk: "Groeï betekent dat je rekening moet houden met verschillende aspecten, zoals een continue stroom van nieuwe medewerkers, grotere volumes producten om dagelijks te verwerken en nieuwe filialen die snel operationeel moeten zijn. Dat vraagt veel van onze IT-systemen. We vroegen Ctac daarom mee te denken over een toekomstbestendige oplossing."

## **Nieuwe versie van XV Retail Suite**

Action werkte al enkele jaren naar tevredenheid met XV Retail Suite: het point-of-sale-systeem XV Retail en Omni Customer Loyalty-programma (OCL) van Ctac. Om een fundament te leggen voor verdere groei besloten Ctac en Action om een nieuwe versie van XV Retail Suite te ontwikkelen. "Ctac ontwikkelde de

software in ongekend hoog tempo. Vervolgens moest het volgens onze specificaties ingevuld worden. Denk aan de juiste productinformatie voor de juiste artikelen." Een pilot in circa tweehonderd winkels volgde. Van Dijk: "Daarna hadden we nog vier weken de tijd om het uit te rollen naar alle winkels. Krap, maar we hebben het gehaald." Uiteindelijk zijn binnen zeven weken meer dan 1.000 winkels gemigreerd.

*"We hebben 24/7 real-time inzicht in de performances van onze filialen en kunnen we prijzen, assortiment en software altijd en vanaf een centraal punt eenvoudig up-to-date houden."*



### Wens voor een centrale server

Ctac richtte ook de IT-infrastructuur hiervoor opnieuw in. Van Dijk: "We wilden graag een centrale server om een toekomstige toename aan transacties en data op te vangen en ook om een *single point of truth* te creëren." Ctac implementeerde de nieuwe versie van XV Retail op de XV Retail Online Server. "Dat betekent geen servers in de winkels, dus minder onderhoudskosten", zegt Van Dijk. "En het is minder foutgevoelig, omdat er een directe connectie is met SAP." Het loyaliteitsplatform van Action is ook vernieuwd. Action zet het platform in om onder andere kortingen voor personeel te faciliteren. Aan die kortingen zit een wettelijk maximum en dankzij de vernieuwing van het platform kan Action nu ook bij een forse toename van nieuwe medewerkers voldoen aan de wet.

### Goede en oplossingsgerichte samenwerking

Met de implementatie van XV Retail Suite 5 en het gebruik van een centrale server is Action klaar voor de toekomst. "We zijn nu ontzettend flexibel", zegt Van Dijk. "We kunnen gigantische transactievolumes verwerken. Nieuwe filialen zijn sneller up-and-running, omdat we in het systeem slechts de adresgegevens hoeven in te voeren. De rest gaat vanzelf. Daarnaast hebben we 24/7 real-time inzicht in de resultaten van onze filialen en kunnen we prijzen, assortiment en software altijd en vanaf een centraal punt eenvoudig up-to-date houden. Ook zijn we klaar om in de toekomst onze klanten omnichannel en met verschillende retailinnovaties van dienst te zijn." Van Dijk kijkt terug op een geslaagd project. "Het was gewoon een heel goede en oplossingsgerichte samenwerking. Ctac en ons projectteam hebben samen echt een buitengewoon indrukwekkende prestatie geleverd."



---

*Action is een snelgroeïende, internationale non-food discounter.  
De retailer verkoopt meer dan 6.000 laaggeprijsde producten in ruim  
1.550 winkels in Nederland, België, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg, Oostenrijk  
en Polen. Wekelijks introduceert Action 150 nieuwe artikelen.  
In 2018 had Action een totale omzet van 4,2 miljard euro.*