

# Het concept van **Audionova** blijkt een ongehoord succes!

case

4

Audionova kent de wet van de remmende voorsprong en heeft daar als nieuwkomer op de Europese markt van gehoorapparatuur maximaal gebruik van gemaakt. Alle informatiestromen van de 400 winkels in de internationale keten lopen via één toegangspunt naar een centraal datacenter in Ede, onder de hoede van Computication. In de winkels staan geen PC's, maar netwerk clients.

**Computication beheert  
het Europees Netwerk  
zonder PC's.**

In Nederland is Audionova niet de naam die de consument kent. Schoonenberg Hoorcomfort klinkt, mede dankzij de commercial met Willeke Alberti, al wel bekend in het (afnemende) gehoor van steeds meer Nederlanders. Jan Rubingh, Manager ICT Europe, legt uit hoe dat komt. "We zijn ontstaan uit de Nederlandse opticiens-keten van Groeneveld opticiens. In de brillenwinkels verkocht men ook gehoorapparatuur, maar dat gaf toch wat onduidelijkheid: een oogspecialist is toch duidelijk iemand anders dan een oordeskundige. Om die reden zijn de activiteiten rond 2000 van elkaar gescheiden. Het gehoorgedeelte werd ondergebracht in Schoonenberg."

#### Vlotte uitrol

De visie en de werkwijze van de specialist in gehoorapparatuur ontwikkelden zich voorspoedig, het aantal winkels in Nederland groeide snel naar meer dan 100 en in 2005 besloot het management dat de tijd rijp was om met de branding 'Europees te gaan'. Een jaar later waren er ruim 200 winkels in Nederland en Duitsland, en nu, drie jaar later, zijn er ongeveer 450 winkels in Nederland, Duitsland, België, Denemarken, Italië, Frankrijk en Portugal. Dat voor zo'n vlotte uitrol een degelijke organisatie moet staan is duidelijk. Ook de ICT moet eenduidig en internationaal toepasbaar zijn.

#### Totale centralisatie

Daarvoor haalde Audionova in 2006 Jan Rubingh in huis, die zijn sporen in de ICT al had verdiend. Hij geeft nu leiding aan een team van rond 30 in- en externe ICT-ers verspreid over Europa. "We hebben vanaf het begin gewerkt aan centralisatie. Dat is niet alleen handiger, maar ook veel en veel goedkoper. Zonder centralisatie en een centrale aanpak heb je in de verschillende landen per winkel allemaal eigen software te beheren. Daarnaast moet je voor het onderhoud lokaal allerlei afspraken maken met verschillende leveranciers. Voor het beheer van onze systemen hebben wij voor heel Europa één ICT partner: Computation. Drie jaar geleden kwam Computation in beeld, vanwege haar eenvoudige en inzichtelijke aanpak. Computation werkt standaard met een 'all-in-contract' met een prijs per server en een opslag per gebruiker. "Daardoor kunnen we veel beter budgetteren dan wanneer we rekening moeten houden met sterk fluctuerende activiteiten die de ICT factuur beïnvloeden. Soms zit het gewoon tegen en dan lopen de kosten snel op... Zo niet bij Computation. We weten van tevoren precies waar we aan toe zijn. Dat is goud waard voor ons!"

#### Vier pijlers

Het ICT blueprint die Jan Rubingh en zijn mensen in samenwerking met Computation hebben opgezet, rust op vier pijlers: het winkelsysteem, het financieel-logistieke systeem, de informatietechnologische infrastructuur en de organisatorische pijler van ICT support aan alle winkels in alle landen. "Voor het winkelsysteem hebben we de broncode van een bestaand systeem gekocht en doorontwikkeld voor onze eigen toepassing. Nu is er dus één enkel winkelsysteem, voor alle landen, voor alle winkels met alle medewerkers. Waar de wetten, regels en gebruiken van een land dat eisen, passen we de software voor de winkels in dat land aan. Het systeem draait echter in Ede! Centraal dus.

Wel is er een aparte database per land. Aan facturatie stellen verzekeraars in Nederland andere eisen dan bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen in Duitsland. Dat zoeken we één keer tot de bodem uit, we voeren het in en daarna houden we de wijzigingen bij. Met dat proces zijn we nu volop bezig in Italië." Voor de logistiek en de distributie geldt hetzelfde stramien: server en software in Nederland. Echter: hier werken alle landen ook nog op hetzelfde applicatiesysteem.

#### Centrale toegang

Voor de toegang tot de winkelapplicatie en het financieel logistieke systeem wordt gebruik gemaakt van een Europees VPN netwerk, dat zorgt voor een verbinding met het datacenter in Ede. "Een mailtje dat getypt wordt in Milaan, is nergens in Italië vastgelegd. Alles gaat via Nederland." We gebruiken daarvoor Microsoft Terminal Server. Omdat we niet met heel veel complexe legacy zitten hoeven we dit niet via Citrix te doen. We hebben geen grote hoeveelheden gedateerde programmatuur met de gebruikelijke kakelbonte lappendeken van inventief patchwork. Daardoor hoort Audionova tot de IC-technologische koplopers in de branche.

#### Wazige wereld

"Wat ook remmend kan werken: een ICT bedrijf dat zijn fouten niet erkent en niet transparant voor de business is. Ik heb nog nooit bij een ICT bedrijf gewerkt waar niet af en toe iets fout gaat. Maar zég dat dan, dan kunnen we er iets aan doen. Computation is een bedrijf dat spaanders gelijk meldt. Kleine dingetjes, maar dat geeft vertrouwen. Openheid in zaken is belangrijk voor ons." Die transparantie verwacht het Audionova management ook van het ICT systeem: het moet de rapporten produceren op basis waarvan zij verstandige beleidsbesluiten kan nemen. "Business Intelligence is het buzz-woord momenteel. Dan kom je in een wazige wereld van fancy plaatjes, maar wij zijn toch meer 'hands-on': Wij hebben het over gegevens uit de systemen halen om daarmee het bedrijf te besturen. Een ander buzz-woord is de 'SOA'. Wij hebben ook een 'Service Oriented Architecture', waarmee op ieder moment de relevante informatie uit het systeem gehaald kan worden. Maar bij ons gaat het dus om toegang tot applicaties en gegevens. Een 'SOA' is geen doel op zich. 'Keep it simple' is ons credo. Dan begrijpt iedereen nog wat we aan het doen zijn."

#### ICT faciliteert

De verleiding om allerlei gadgets te integreren is groot, maar Rubingh houdt voet bij stuk: de strakke blueprint wordt gehandhaafd. Geen onnodig gebruik van laptops, geen Blackberry's of iPhones en geen ad-hoc geïmproviseerd patchwork op het systeem. Natuurlijk, alles kan, maar is het wenselijk? Bevordert het de efficiëntie of levert het vooral onvoorspelbare storingen op? "Wij faciliteren, meer niet. ICT moet het gewoon dóen. Klaar. De audiciens in de winkels zijn geen ICT medewerkers en dat moet zo blijven. Zij kunnen razendsnel werken met de centrale toepassingen en daardoor kunnen ze hun tijd voor 95% besteden aan advisering aan klanten over gehoorbescherming en gehoorapparatuur. En dáár gaat het uiteindelijk om!"