

'Wij hebben de breedste collectie van de hele wereld.' Aldus Geert Postema, directeur van Divoza Horseworld. Als je rondwandelt in de enorme winkel van Divoza in Leek vlakbij Groningen, dan geloof je dat direct. Je kunt het zo gek niet verzinnen: op het gebied van ruitersport is hier echt álles te vinden.

door

Joost van Meggelen

fotografie

Hans Eschauzier

Divoza Horseworld BV

Alles op het gebied van dressuur, springen en mennen

'Kinderen komen hier hun spaarpot omkeren.'

Implementatie bij Divoza

De implementatie van King bij Divoza is met zorg voorbereid. Er stond ook wel het nodige op het programma: de conversie van de bestaande administratie naar King, de automatisering van het magazijn, een andere partij bouwde een webwinkel die aan King gekoppeld zou worden, het opzetten van een Point of Sale-systeem in de winkel, de opleiding van het personeel. Op 30 mei 2011 vond de overstap plaats onder begeleiding van consultants van Quadrant. In de weken daarna is de implementatie nog op tal van punten aangepast en verbeterd.



Fiets

Er zullen weinig paardrijders zijn die nog nooit van Divoza gehoord hebben. In Leek staat de hoofdvestiging. Daarnaast zijn er nog filialen in Zoetermeer, Heteren, Enschede en Staphorst. Maar ook Divoza is bescheiden begonnen. Postema vertelt: 'Mijn opa, die heette ook Geert Postema, begon in 1928 in Leek als handelaar. Hij ging op de fiets de boeren langs om kruidenierswaren te verkopen. Mijn vader nam de kruidenierszaak later over en begon zich te specialiseren in dieren, vogels en zaden. Daar komt onze naam Divoza ook vandaan: Dieren, Vogels en Zaden.'

Handel

'In de jaren '60 ging het gezin paardrijden. Mijn vader zag daar wel handel in en begon ook zadels te verkopen. Dat was het begin van Divoza Horseworld. Ik was zeventien jaar toen ik in de zaak kwam, dat was in 1972. In 1980 kwam er een heel nieuw pand met artikelen voor de ruitersport. Dat werd op een gegeven moment ook weer te klein en in 1992 kwam er een nog groter pand. Sinds 2000 zitten we hier langs de A7 in het huidige pand met vierduizend vierkante meter.

Achter de winkel hebben we het magazijn. Daarin houden we de voorraad bij voor alle Divoza-vestigingen. Inmiddels werkt ook mijn zoon Erwin bij Divoza. In totaal werken er ruim honderd mensen bij Divoza. En natuurlijk hebben ze bijna allemaal wat met paarden! >



GEERT EN ERWIN POSTEMA

Winkelen

'We leveren wereldwijd, tot in Japan en Australië toe. Onze producten komen ook uit de hele wereld: uit Duitsland, Argentinië, Azië. We hebben handelsklanten maar natuurlijk ook de klanten in de winkel. Dat zijn voor 90% dames, die winkelen graag. In al onze vestigingen hebben we hetzelfde assortiment. We leveren zo'n 7.000 artikelen (56.000 variaties) in verschillende maten en kleuren op het gebied van dressuur, springen en menen. Ik wil op dat gebied alles hebben, mijn uitgangspunt is dat een klant niet voor niets mag komen.'

Geweldig

'We besteden veel zorg aan onze nieuwe webwinkel. Die is gekoppeld aan King en dat werkt geweldig. Je ziet de orders zo binnenkomen. Sinds we de nieuwe webwinkel hebben, is de omzet via internet verdubbeld. Ik heb nu ook besloten om te stoppen met onze papieren catalogus in de huidige vorm. Die kost veel geld en nu we de nieuwe webwinkel hebben is een papieren catalogus eigenlijk overbodig. Een webwinkel is altijd actueel. Met onze seizoenscatalogi gaan we wel door. Die zal twee keer per jaar verschijnen, daar staan vooral hebbedingen in. Ook goed voor onze naamsbekendheid.'

Zadelpas

'De zadels zijn een verhaal apart. De meeste zadels kosten tussen de 700 en 800 euro. Maar we hebben ook zadels van een paar duizend euro. Er rijden drie bussen door Nederland met onze zadelpasservice. Als iemand een zadel wil kopen,

komt die zadelpasservice langs om de juiste maat te bepalen en advies te geven. Het gaat ons om een tevreden klant. Correcties en reparaties voeren we zelf uit in onze eigen zadelmakerij. Door het gebruik verandert een zadel en een paard verandert ook.'

Spaarpot

'De mensen komen voor de topartikelen. Het goedkope segment levert je alleen maar klachten op. Ik verkoop liever een goed product. Wil iemand toch een goedkope zadel, dan adviseren we een tweedehands. Die verkopen we ook, dat scheelt een klant al gauw de helft in prijs. Daarnaast leveren we ook alles op het gebied van laarzen en kleding. De traditionele ruiterskleding is trouwens helemaal over, vooral voor de dames. Die kleding verandert in steeds sneller tempo. Dames willen ook om de zoveel tijd wat nieuws. Heren zijn daar wat minder gevoelig voor. Bij ons komen alle rangen en standen. Mensen die geld hebben én mensen die doen alsof. Kinderen komen hier hun spaarpot omkeren voor een topmerk helm of rijbroek.'

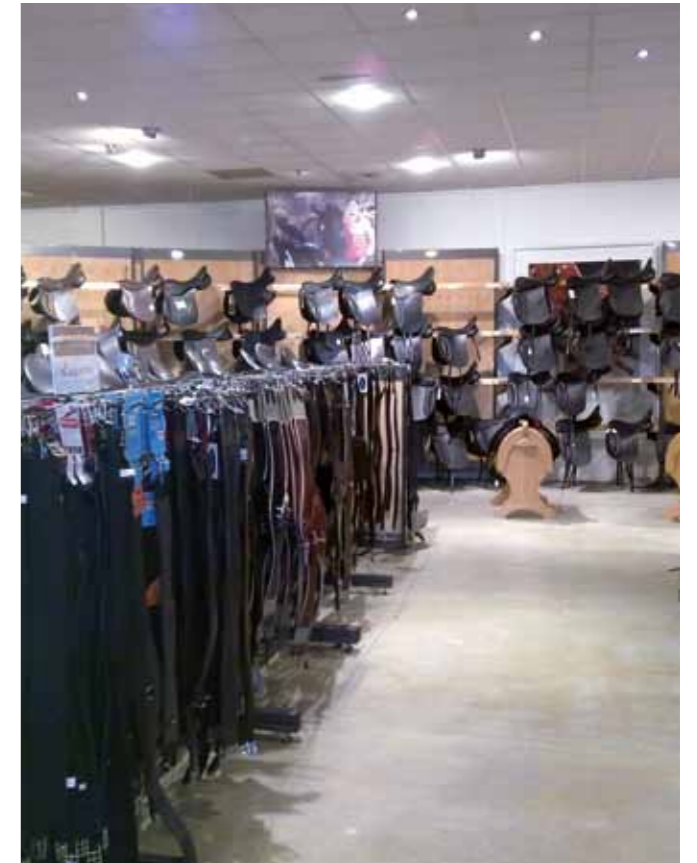
Overstap

'De automatisering hadden we in de beginjaren '80 al op orde, uiteraard toen nog met een DOS-pakket. Maar op den duur was dat pakket sterk verouderd en de overstap naar de Windows-versie wilde maar niet lukken. Het heeft me een vermogen gekost maar het kwam uiteindelijk toch niet van de grond. Toen heb ik naar King gebeld en het klikte gelijk. Dat vind ik heel belangrijk. De mensen moeten bij je passen. En

als de gun er is en de software kan wat ik wil, dan is de deal snel gemaakt. Wij werken nu met King Enterprise 30 users. Het magazijn hebben we ook gelijk geautomatiseerd met handcomputers. Het was een hele overstap, voor het personeel was het ook een hele verandering. In het magazijn moesten ze bijvoorbeeld voortaan met handcomputers gaan werken. Gelukkig was King aanwezig om ons met raad en daad terzijde te staan. We zijn nu weer een paar maanden verder en de dagelijkse gang van zaken gaat in principe

goed. Er blijft natuurlijk altijd wat te verbeteren. Samen met King komen we daar ook wel uit. Als grotere MKB-onderneming lopen we tegen andere zaken aan dan het merendeel van de King-gebruikers, wat al heeft geleid tot een aantal aanpassingen van King Enterprise. Daarnaast is het vooral nog een kwestie van fine tunen.'

WWW.DIVOZA.COM



King Maatwerkbox

De King Maatwerkbox speelt bij Divoza een belangrijke rol. Het goederenverkeer tussen de filialen bijvoorbeeld wordt door een Maatwerkbox-taak geregeld. Als een klant aangeeft drie producten af te willen halen in Zoetermeer, en die drie producten liggen in drie andere vestigingen van Divoza, dan zorgt de King Maatwerkbox ervoor dat dat die drie producten in Zoetermeer terecht komen. Door automatisch interne filiaalorders aan te maken die vanzelf weer in de juiste handscanners (King-Mobile) terecht komen.

Een ander voorbeeld van een King Maatwerkbox-taak is het Klantloyaliteitssysteem. Bij besteding van iedere € 10,00 krijgt de klant een

punt. De punten worden automatisch berekend op basis van de omzet. Bij 25 punten wordt een bon ter waarde van € 10,00 opgestuurd. Die bonnen worden 's nachts door de King Maatwerkbox op de FTP-server van de drukker gezet, die de bonnen drukt en verstuurt. De gegevens worden ook gecommuniceerd met de webshop, zodat ook daar de bon kan worden ingewisseld. Heel klantgericht, en er komt bij Divoza geen menselijke handeling meer aan te pas!

Ook het uit backorder halen van producten gaat automatisch. Ieder uur wordt gecontroleerd of er ondertussen goederen binnengekomen zijn waarop klanten wachten. Als dit het geval is,

worden de backorders automatisch vrijgegeven op volgorde van ordernummer en aangeboden aan de handscanner (KingMobile). Omdat Divoza regelmatig kortingsacties heeft die maar één dag of zelfs maar een paar uur duren, moeten de prijzen van artikelen snel in één keer worden aangepast. Ook hiervoor zorgt een Maatwerkbox-taak: de acties kunnen een maand ervoor al worden ingevoerd, op het juiste moment worden de prijzen van artikelen automatisch aangepast. Dat kan zelfs voor het hele assortiment in één keer!

Voor de verzending via TNT Express wordt door een Maatwerkbox-taak automatisch Parcelware gevoed met de juist verzendinginformatie.