

# CASESTUDY

## BORETTI

Boretti is een Italiaans culinair lifestylemerk. Het bedrijf maakt al 25 jaar hoogwaardige keukenapparatuur, buitenbarbecues, wijnkasten en andere artikelen.

Boretti levert met een diversiteit aan fraai ontworpen producten een authentieke Italiaanse ervaring aan haar klanten. Het merk staat bekend om zijn uitstekende kwaliteit en betaalbare Italiaanse design. Boretti is gevestigd in Nederland en verkoopt zijn producten in Duitsland, Zwitserland, Frankrijk, Luxemburg, België en Scandinavië.

Boretti brengt Italiaans vakmanschap bij mensen thuis en laat heel Europa 'passione in cucina' ervaren. Het merk wilde wereldwijd opschalen om de Italiaanse ervaring aan nieuwe regio's en markten te leveren. Om dit te bereiken, moesten zij een infrastructuur bouwen die omnichannel commerce wereldwijd zou kunnen stimuleren met een flexibele digitale architectuur om verdere groei te ondersteunen.

Barry van der Groep, CIO van Boretti, startte de zoektocht naar een PIM-oplossing (Product Information Management) als basis voor dit project. Hoewel het bedrijf al 25 jaar actief is, was zijn digitale architectuur niet robuust genoeg om wereldwijde e-commerce mogelijk te maken voor zowel het B2B- als het B2C-segment. Het project zou transformatief zijn, waarbij een volledige applicatielandschapsinfrastructuur opnieuw wordt opgebouwd. PIM was de eerste implementatie voor de 12 tot 24 maanden durende transformatie.

### Technologieën

- Shopify
- inRiver
- Middleware
- Exact ERP



**Barry van der Groep**  
CIO, Boretti





## Uitdaging

De uitdaging voor Boretti en Van der Groep was niet het bereiken van een buy-in voor zo'n grootschalige digitale transformatie. Het project werd namelijk volledig door de organisatie ondersteund. Sterker nog; de werkelijke businesscase was afkomstig uit de organisatie en zodra het project van start ging, was er intrinsieke motivatie om succes te boeken, aldus Van der Groep.

De grootste uitdaging was het vinden van de juiste PIM-oplossing en de beste partner om het project effectief te helpen implementeren en integreren. Er was geen ruimte om fouten te maken.

Ze wilden een oplossing die veilig, SaaS en flexibel genoeg zou zijn om te voldoen aan de veranderende behoeften van Boretti en zijn klanten. De implementatie-partner moest een echte partner zijn, een partner die het proces en de beslissingen rond het project kon begeleiden en niet alleen software kon implementeren.

Zoals bij veel organisaties ook het geval is, was de productinformatie van Boretti niet op één centrale plek te vinden. De gegevens waren verspreid over desktopcomputers en laptops en bevonden zich op de afdelingen Marketing en Producten. Om schaalbare e-commerce mogelijk te maken, hadden de teams van Boretti hun productinformatie op één centrale locatie nodig, waar deze automatisch beheerd en verrijkt kon worden, niet handmatig.

Door de productinformatie te optimaliseren, wilde Van der Groep ook de klantervaring verbeteren om het aantal retouren te verminderen en de verkoop te verhogen.

## Oplossing

Hoe kies je de juiste PIM-oplossing in een druk technologielandchap? Van der Groep identificeerde een lange lijst van PIM-leveranciers, beperkte deze tot een korte lijst van de beste PIM-platformen, vroeg om RFI-voorstellen en demo's, en koos uiteindelijk inRiver als oplossing.

"We hebben voor inRiver gekozen vanwege een combinatie van elementen, waaronder de kosten, omdat het een gesloten bron en cloudgebaseerd is, syndicatie- en integratiemogelijkheden heeft en functies bevat die op de toekomst zijn voorbereid, zodat we kunnen groeien", aldus Van der Groep. "Eigenlijk had inRiver alles wat we zochten en dat was niet alleen mijn mening. We vonden allemaal dat de inRiver-toepassing, inclusief de organisatie, en de toekomstbestendigheid ervan, inRiver tot de juiste oplossing voor ons maakte."

"Ctac heeft echt met ons meegedacht en ons geholpen met onze strategie, en ook extra stappen gezet als dat nodig was."





De keuze van de technologie was slechts één onderdeel van de digitale transformatie.

Van der Groep moest ook de juiste implementatiepartner voor het project kiezen. Ctac, de grootste partner van inRiver in Nederland, had uitgebreide ervaring met het bouwen van wereldwijde e-commerce-oplossingen met inRiver. Belangrijker nog, ze boden de flexibiliteit en een werkstijl die paste bij die van Boretti.

“Ik vond het echt belangrijk om de juiste implementatiepartner te hebben”, vertelt Van der Groep. “Voor mij hangt het succes van een implementatie sterk samen met de partner en of de partner past bij ons als bedrijf. Hoewel dit project geen uitdagende implementatie bevatte, zat de complexiteit meer in de integratie omdat we field mapping nodig hadden via onze middleware met Shopify, dat relatief nieuw was, en onze ERP.”

Ctac paste perfect in het plaatje.

“We zijn een groeiende organisatie, waar mensen overbelast kunnen raken. Er komen veel nieuwe producten en verkoopkanalen bij. Ctac heeft echt met ons meegedacht en ons geholpen met onze strategie, en ook extra stappen gezet als dat nodig was”, aldus Van der Groep.

“En ze dienden als partner voor de dingen die we zelf niet konden doen, maar wel moesten doen. Ze zijn dus

echt flexibel en hebben ons ook op de juiste manier begeleid. Ik vond het een zeer positieve ervaring.”

## Resultaten

Van der Groep leidde bij Boretti de uit meerdere fasen bestaande transformatie met Ctac. Het tijdschema werd versneld met als doel een basisimplementatie binnen drie maanden. Daarna volgde fase twee, met database-integratie, ERP, Shopify, inclusief middleware-onderdelen en het verbeteren van de zoekfunctie. En de laatste fase betrof het voltooiën van de connectiviteitsonderdelen.

Ctac heeft het project op tijd afgerond, en dat tijdens de pandemie en wereldwijde lockdowns. Hoewel de teams niet bij elkaar konden zijn om het project uit te voeren, hielpen wekelijkse sprints de teams gefocust en de communicatie sterk te houden.

Er is tijd nodig om te zien wat dit met de key performance indicators (KPI's) en harde ROI-cijfers doet. Van der Groep voorziet wel vroege indicatoren van minder retouren en een hogere klanttevredenheid.

De eindresultaten? Ondanks de pandemie heeft Boretti dit jaar meer omzet geboekt dan vorig jaar.

“Voor mij is het belangrijkste voordeel nu dat we alle productinformatie kunnen centraliseren. We hebben nu minder tijd nodig om productinformatie te beheren en in te voeren”, aldus Van der Groep.

Van der Groep geeft ook een tip aan anderen die hun bedrijf wereldwijd willen opschalen en een PIM willen implementeren: “Probeer niet te veel dingen tegelijk te doen, want dat kan verkeerd uitpakken”, waarschuwt Van der Groep. “Reserveer voldoende tijd voor het team, probeer aan het project te werken in een andere omgeving dan je gebruikelijke werkomgeving en je moet natuurlijk het juiste team hebben met verschillende smaken zoals product, marketing, techniek, en misschien diensten, met teamleden die enthousiast en intrinsiek gemotiveerd zijn om alles te laten werken.”