

“Een ERP-pakket is gewoon niet geschikt om producten mee te configureren”



v.l.n.r. Gert Braakman IT MANAGER, Stefan de Rijk PROJECT MANAGER
Anton Boonstra INTERIM PROGRAM MANAGER
Op voorgrond: Peter Paul Wortman PRODUCT MANAGER

Erbi is een innovatieve leverancier van keuken- en werkbladen. Het specificeren van een keukenblad is complexer dan het op het eerste gezicht lijkt. Erbi wilde deze complexiteit onderwerpen en vond de oplossing in Sofon. Na een implementatie van enkele maanden konden Erbi en haar dealers de vruchten al plukken van dit verkoopondersteunende systeem. Stefan de Rijk (Project Manager), Anton Boonstra (Interim Program Manager), Gert Braakman (IT Manager) en Peter Paul Wortman (Product Manager) vertellen over de implementatie en de resultaten.

Erbi verzet met minder personeel meer werk dankzij Sofon

COMPLEXE KEUKENBLADEN

De focus van Erbi ligt op de productie van keukenbladen voor de keukenmarkt in Nederland. Daarnaast maakt Erbi op projectbasis ook allerlei andere toepassingen. De producten worden vrijwel allemaal in eigen huis geproduceerd. Hierbij maakt Erbi gebruik van uiteenlopende materialen: Caesarstone, Corian, topcore, glas, massief edelhout... Boonstra: “Er komt veel kijken bij de productie van een keukenblad. Je moet namelijk rekening houden met materialen, uitsparingen, de positionering van de kookplaat en kranen... En elk keukenblad is maatwerk. Dus je hebt te maken met echt millimeterwerk en dat maakt het lastig.”

EFFECTIVITEITSLAG EN BESPARINGEN

Erbi wilde de complexiteit van haar producten ondervangen en daarmee de doorlooptijd van orders verkorten. Daarnaast zag Erbi mogelijkheden tot besparing door producten in één keer goed in het systeem onder te brengen en foutloos te produceren. Boonstra: “Een goede productconfigurator zou ons behulpzaam kunnen zijn bij het sneller en kwalitatief beter in kaart brengen van de klantvraag. De productconfigurator binnen ons ERP-systeem voldeed

niet aan onze eisen. Het onderhoud was te tijdrovend.” De Rijk vult aan: “Vanwege de complexiteit van de keukenbladen kon slechts 60 á 70 procent van de orders direct ingevoerd worden in de oude productconfigurator. De rest moest handmatig aangepast worden.” Boonstra gaat verder: “We zijn toen gaan kijken of andere ERP-pakketten een oplossing boden, maar een ERP-systeem is gewoon niet geschikt om producten mee te configureren. Uiteindelijk zijn we met zo’n 5 á 6 leveranciers van productconfiguratoren om de tafel gaan zitten. Bij Sofon was meteen een klik: ‘zij begrepen wat we zochten’.” Sofon werd gevraagd om een oplossing te bieden voor zowel de Verkoop Binnendienst als de dealers van Erbi: de keukenzaken.

DEALERS

De dealers van Erbi werken met hun eigen tekenpakketten. Hiermee stellen ze tijdens een verkoopgesprek een keuken voor de klant samen. Boonstra: “Idealiter wilden we Sofon met hun tekenpakketten integreren: alle informatie die in het tekenpakket verwerkt wordt, wordt doorgegeven aan Sofon waarna wij kunnen gaan produceren. Dit is ook mogelijk, maar de tekenpakketten moeten daarvoor



“Een ERP-pakket is gewoon niet geschikt om producten mee te configureren”

meer specificaties ter beschikking stellen. Vooral nog hebben we er voor gekozen om te werken met de webversie van de Sofon-software. De dealers kunnen alle specificaties van het keukenblad opgeven via een website – *Digitaal bestellen* – en deze informatie wordt direct doorgeschoten naar onze productieafdeling.”

VLOTTE IMPLEMENTATIE

Erbi is na een implementatie van 3,5 maand live gegaan met de applicatie voor de Verkoop Binnendienst en de dealers. De Rijk: “We hebben de implementatie vlot doorlopen, doordat we ervoor gekozen hebben om twee man fulltime op Sofon te zetten. Zo konden zij zich snel ontwikkelen en meedenken tijdens het proces. We kunnen nu zo’n 85% van alle orders direct in Sofon invoeren en 15% moet nog kleine aanpassingen ondergaan. Dit is al een hele verbetering ten opzichte van de 60 á 70 procent voorheen. Ons streven is om aan slechts 10% van de orders een handmatige aanpassing te doen, bijvoorbeeld in een CAD-tekening. Het heeft geen zin om die 10% ook nog in Sofon onder te brengen. Als een dergelijke aangepaste order maar enkele keren per jaar voorkomt, levert het geen rendement op om dat te modelleren.”

INRICHTING EN ONDERHOUD

Binnen Erbi zijn Gert Braakman en Peter Paul Wortman verantwoordelijk voor de inrichting

en het onderhoud van Sofon. Braakman: “Sofon heeft veel mogelijkheden en is volledig naar je eigen wensen in te richten. Ik kan niet anders zeggen dan dat ik het een mooi pakket vind.” Wortman gaat verder: “Ook wijzigingen en uitbreidingen zijn gemakkelijk aan te brengen. Of het nu gaat om het aanbrengen van een wijziging in een product of in de vormgeving van de configurator.”

HALVERING PERSONEEL

Door de inzet van Sofon kunnen de werknemers binnen Erbi hun werk vlotter en kwalitatief beter verrichten. Hierdoor heeft Erbi het personeel – betrokken bij de totstandkoming van offertes en orders – vrijwel kunnen halveren. De Rijk: “Vroeger hadden we een aparte orderverwerkingsafdeling en daar moest iemand behoorlijk worden ingewerkt om orders in te kunnen voeren. Nu kan eigenlijk iedereen de orders invoeren. Zo is het werk beter verdeeld, waardoor we intern een stuk flexibeler zijn geworden en de orderstapel snel kunnen verwerken.” Boonstra vult aan: “Dit is ook goed voor de klanttevredenheid. Klanten krijgen nu binnen 24 uur een correcte orderbevestiging. Voorheen moesten zij wel 5 dagen wachten. En nu hoeven wij ook niet meer na te bellen, omdat wij geen vragen meer vergeten dankzij de vraag-antwoordopzet van Sofon. Wij zijn meer dan tevreden met de geboekte resultaten.”

WAT BEREIKTE ERBI MET SOFON?

- Complexiteit van producten onder- vangen
- Nu al 85% van de orders direct in Sofon in te voeren
Voorheen was dit 60 á 70 procent
- Oplossing voor Verkoop Binnen- dienst en dealers
- Informatie vanaf website *Digitaal Bestellen* kan ongewijzigd door naar productie
- Systeem naar eigen wensen in te richten en eenvoudig te onderhouden
- Besparingen: halvering personeel Customer Service Afdeling
- Inwerktijd drastisch verkort
- Betere werkverdeling, waardoor orderstapel snel verwerkt wordt
- Opdrachtbevestiging wordt binnen 24 uur verstuurd. Voorheen was dit 5 dagen
- Door vraag- antwoordopzet van Sofon worden geen specificaties vergeten

