



“VMI gaat van engineer-to-order naar configure-to-order”



v.l.n.r. Edwin Tinnevelt MANAGER PROJECT ENGINEERING STANDARDIZATION
Henk IJzerman MANAGER OF PROJECT DEPARTMENT
Tom Koetsier SALES CONFIGURATOR APPLICATION ADMINISTRATOR

VMI Holland BV ontwikkelt, produceert, verkoopt en installeert machines voor de rubber- en bandenindustrie. De meeste machines die VMI levert, worden ingezet voor het produceren van banden voor personenwagens, vrachtwagens en mijnbouwvoertuigen. VMI heeft vestigingen in Nederland, Duitsland, Noord-Amerika, Rusland en China en haar prospects en klanten zijn voor 99% in het buitenland gevestigd. VMI wilde haar doelgroep sneller voorzien van kwalitatief betere offertes. En dat is gelukt met Sofon. Samen met Henk IJzerman (Manager of Project Department), Edwin Tinnevelt (Manager Project Engineering Standardization) en Tom Koetsier (Sales Configurator Application Administrator) bespreken we de resultaten en de toekomstplannen.

VMI maakt met Sofon sneller kwalitatief betere offertes

ONMOGELIJKE OPLOSSINGEN

Voordat Sofon in beeld kwam, werkte VMI nog niet met een verkoopondersteunend systeem. “Maar dat was wel wenselijk”, aldus Henk IJzerman. “In het verleden werden wel eens onmogelijke oplossingen aangeboden. Of was men niet bekend met oplossingen die wel beschikbaar waren. Daarnaast waren we erg afhankelijk van technische expertise voor het maken van offertes. Deze kennis zat in de hoofden van bepaalde projectleiders en engineers. Als zij niet aanwezig waren, dan kon de offerte niet gemaakt worden.” Tinnevelt vult aan: “Iedereen maakte vroeger zijn ‘eigen’ offertes. Er werd geknipt en geplakt uit oude offertes, waardoor iedere offerte er anders uitzag. Wij wilden graag meer uniformiteit in offertes. Maar ook wilden we voorkomen dat eerder gemaakte fouten – door knip- en plakwerk – opnieuw werden gemaakt. Zo kwam het wel eens voor dat een wijziging die tijdens productie werd doorgevoerd, bij een nieuwe offerte niet werd meegenomen.” VMI wilde dit foutgevoelige, arbeidsintensieve proces graag stroomlijnen.

AANSCHAF SOFON

De primaire reden voor VMI om op zoek te gaan naar een verkoopondersteunend systeem, was het offerte-proces te verbeteren; kwalitatief betere offertes sneller uitbrengen. IJzerman: “Wij hebben naar meerdere configuratoren gekeken, maar deze bleken te complex te zijn om te onderhouden. Tijdens onze zoektocht kwamen we in aanraking met Sofon. Wij hebben onder andere een referentiebezoek bij een Sofon-klant afgelegd. Toen duidelijk was dat Sofon aan onze eisen voldeed, volgde de aanschaf.”

PRODUCTINFORMATIE VASTLEGGEN EN ONDERHOUDEN

Henk IJzerman, Edwin Tinnevelt en Tom Koetsier vormden de Sofon-kerngroep binnen VMI. Zij leggen de methodiek vast; hoe VMI met Sofon werkt. VMI kent meerdere productgroepen en elke productgroep heeft zijn eigen productplatform waarin Commercie, Begroting en Engineering betrokken zijn. Elk productplatform brengt zijn kennis in voor opbouw van de Sofon-modellen, waarna offertes en orders via een vraag-antwoord-opzet te configureren zijn. Tom Koetsier onderhoudt de Sofon-modellen. Koetsier: “Ik ben begonnen met het dichten van het gat tussen Commercie en Engineering: het vastleggen en onderhouden van de productinformatie. Van onze machines wordt enorm veel informatie vastgelegd en die informatie is continu in beweging. De complexiteit van onze machines maakt het volledig onderhouden van de productmodellen in Sofon ondoenlijk. Om het onderhoud van de Sofon-modellen werkbaar te maken, leggen we de kenmerken van de machine vast in Excel. Deze Excel-informatie wordt door onze afdeling Engineering onderhouden. Met een druk op de knop leest Sofon aangepaste Excel-bladen in, waarna het Sofon-model weer helemaal up-to-date is.”

STANDAARDISEREN

Drie jaar geleden werkte VMI nog volgens de engineer-to-order-aanpak. Tinnevelt: “Vroeger werd iedere order opnieuw opgesteld. Iedereen dacht dat VMI-klanten alleen specials wilden kopen en dat standaardisatie niets zou opleveren. Toen we echter een standaardisatieafdeling hadden opgezet die nieuwe werkprocessen

“VMI maakt met Sofon sneller, kwalitatief betere offertes”

heeft geïntroduceerd, bleek dat standaardisatie juist heel veel kon brengen en dat we in veel gevallen konden werken volgens het principe configure-to-order.” In de ommezwaai naar configure-to-order speelt Sofon een grote rol: de communicatie tussen de verschillende disciplines wordt vastgelegd, is inzichtelijk én is nu te onderhouden. IJzerman licht toe: “Van de standaardisatie hebben we veel plezier. We werken nu intensiever samen, waardoor alle informatie goed, snel en betrouwbaar beschikbaar is. Natuurlijk leveren we niet alleen standaardproducten. Wij hebben nog altijd de vrijheid om de klant specials te bieden. Deze mogelijkheid moet er ook zijn om tegemoet te komen aan de wensen van de klant.”

SNELLER OFFREREN

De aanschaf van Sofon vond op het juiste moment plaats, want VMI groeit snel! Door het vereenvoudigen en versnellen van het offerteproces draagt Sofon ook bij in het kunnen verwerken van deze omzetgroei. IJzerman: “De snelheid van offerreren is vooruitgegaan. Een offerte voor een niet al te complex product kan binnen een paar uur de deur uit. Vroeger deden we hier een paar dagen over. Of we verstuurden de offerte wel snel, maar met grote foutkansen of niet compleet. Bij relatief standaard producten (80-90%) werden vroeger veel kleine fouten gemaakt. Nu kan zelfs een minder ervaren persoon niets aanbieden wat niet klopt of niet consistent is. Met Sofon worden essentiële vragen op tijd gesteld en worden fouten uitgesloten. Dat bespaart tijd. Compleet nieuwe ontwerpen kunnen niet direct met Sofon worden aangeboden. Maar zodra we de kenmerken en mogelijkheden van de machine in Sofon hebben ingebracht, kunnen ook deze machines zelfstandig door Commercie worden aangeboden.”

DOCUMENTGENERATIE

Naast het genereren van offertes, wordt Sofon ook ingezet voor de generatie van andere documenten.

IJzerman: “Vanuit de productconfiguratie die Sofon oplevert, maken we een ontwerpdocument. Een door VMI ontwikkelde tool maakt uit deze Sofon-configuratie een selectie van juiste tekeningen, stuklijsten en software. Al het uitzoekwerk van vroeger – naar bijvoorbeeld technische specificaties en stuklijsten – is niet meer nodig. Hiermee besparen we Commercie en Engineering dus veel werk. Bovendien is de machine per definitie maakbaar verkocht.” Tinnevelt vult aan: “Sofon biedt nog meer kansen. Wij kunnen Sofon ook inzetten voor de generatie van commerciële documenten, zoals transportdocumenten en opdrachtbevestigingen. Tevens kunnen we vanuit de configuratie – met behulp van eigen tools – specifieke engineeringdocumenten klantspecifiek maken, zoals bijvoorbeeld de gebruikshandleiding. Een klant krijgt zo een specifieke manual die alleen zijn machine behandelt. Voorheen kreeg de klant een totaalmanual van ruim 1800 pagina's dat slecht leesbaar was. Nu zijn we zover dat we het specifiek gemaakte manual zelfs al vóór plaatsing van de machine mee kunnen geven aan de klant. Zo kan de klant zijn personeel van tevoren trainen.”

PROFESSIONALISERING

Door de medewerkers van VMI wordt de hele aanpak gezien als verdere professionalisering. Herhalend werk wordt vervangen door automatisering en er blijft meer tijd over om 'toegevoegde waarde' te leveren; interessant voor het huidige personeel en ook voor de benodigde nieuwe medewerkers. De kansen om succesvol te blijven, nemen hierdoor toe. En Sofon draagt hieraan bij. In de toekomst wil VMI Sofon zelfs op de laptop meenemen naar de klant. IJzerman: “Snelheid kan bepalend zijn in de besluitvorming. Ik zie het daarom nog wel gebeuren dat we offertes maken bij buitenlandse klanten, zodat daar direct de consequenties van de keuzes inzichtelijk worden.”

WAT BEREIKTE VMI MET SOFON?

- Bijdrage aan het proces van engineer-to-order naar configure-to-order
- Het genereren van complete, uniforme en foutloze offertes
- Goede, eenduidige specificatie van hetgeen de klant besteld heeft
- Intensievere samenwerking tussen Commercie, Begroting en Engineering
- Gestroomlijnder offerteproces
- Kennis vastgelegd in Sofon:
 - Kennis is snel te delen
 - Minder afhankelijk van technische expertise
- Tijdsbesparing; standaardoffertes kunnen nu binnen een uur gegeneerd worden in plaats van een paar dagen
- Essentiële vragen worden op tijd gesteld, waardoor latere wijzigingen worden voorkomen

Voor meer informatie over VMI Holland BV, zie www.vmi-group.com.

