


 René Driessen
 Price analyst

 Peter Wijers
 Business Data Scientist
 en ICT Project Manager

Sofon dwingt gestructureerde werkwijze af

Euramax Coated Products is wereldwijd marktleider op het gebied van coaten en bewerken van aluminium coils (rollen). “Wij kleuren uw wereld” is het passende motto van de onderneming met fabrieken in het Nederlandse Roermond, Engeland en de Verenigde Staten. Opdrachtgevers zijn voornamelijk architecten, bouwers van transportmiddelen en afnemers van reclamepanelen. De eindproducten van de door Euramax gecoate aluminium rollen zien we terug in gebouwen, hallen, sportstadions, transportmiddelen en vliegvelden over de gehele wereld. Eén van de blikvangers is het high-end architectuurproject “Ferrari World”, het befaamde attractiepark in Abu Dhabi.

Euramax is met recht een data driven bedrijf te noemen. Met Sofon als essentiële en betrouwbare pijler in een slimme, toekomstgerichte datastructuur waarvoor Euramax in 2016 de Business Software Award ontving. Voor een kleurrijk verhaal kloppen we aan bij twee stuwende krachten hierachter. Peter Wijers (Business Data Scientist & ICT Project Manager) en René Driessen (Price analyst).

GEEN ARTIKELEN, MAAR ONTELBARE VARIANTEN

Wat is uniek aan Euramax?

Peter: “Dat we geen vaststaande artikelen hebben, maar ontelbare varianten die we in samenspraak met klanten combineren tot een voor hen ideaal product. De diversiteit zit in materiaal, dikte, afmeting, hardheid, buigbaarheid, laagopbouw, kleur, kleurtint, kleureffecten, foliesoort, eigenschappen zoals zee-/zonlichtbelasting, hitterreflectie, noem maar op. En in de beprijzing spelen, afhankelijk van de gekozen samenstelling, ook allerlei variabelen mee, zoals snelheid van de productielijn en materiaaluitval door testruns. Heel veel varianten zijn met elkaar te combineren, maar niet alles. Soms kan iets technisch niet of ondersteunt een leverancier

een combinatie niet, bijvoorbeeld bepaalde lak-primersamenstellingen. Of iets is onzinnig en onwenselijk: breekbaar materiaal met onbreekbare lak. Maar in principe geldt bij Euramax ‘the sky is the limit.’”

BUSINESS INTELLIGENCE STAAT EN VALT MET BETROUWBARE DATA

Euramax maakt nu zo’n 2 jaar gebruik van Sofon voor configuratie en offertes. Wat waren destijds de uitdagingen van de directie?

Peter: “De basis daarvoor ligt verder terug toen Jan Timmerman, onze algemeen directeur, me vroeg om business intelligence op te zetten. Hij wilde dat we de veelheid aan gegevens konden vertalen naar betrouwbare, laagdrempelige, real time stuur- en beslissingsinformatie. Met hulp van René heb ik vervolgens een structuur ontwikkeld met een aparte database die elk uur vanuit de gelinkte ICT-bronsystemen wordt gevoed en waar visual analytics aan is gekoppeld. Medewerkers loggen in die database in en krijgen dan hyperactuele visuele analyses van de informatie die ze zoeken. Deze constructie werkt goed, maar je hebt er alleen iets aan als je de database voedt met maximaal betrouwbare data.



“Verkopers maakten offertes handmatig in Word en moesten door de onvolledigheid in data soms noodgedwongen konijnenpaadjes bewandelen om tot een prijs te komen.”

In de commerciële operatie hadden we die voorheen onvoldoende. Vandaar dat we Sofon hebben aangeschaft. Ik had dat zelf al eerder willen doen, omdat ik de potentie van Sofon zag, maar als bedrijf waren we er destijds nog niet aan toe. Andere prioriteiten.” René: “Zo’n 4 jaar geleden hebben we sterk op Sofon aangedrongen, omdat we al enkele jaren zagen dat het aantal ervaren medewerkers gestaag terugliep. De urgentie om hun kennis te verankeren werd steeds groter.”

EXCEL GAF RUIJTE OM KOSTBARE FOUTEN TE MAKEN

Waar werkten jullie vóór Sofon mee en waar liepen jullie tegenaan?

“René: “We werkten sinds jaar en dag met Excel, waar op basaal niveau gegevens van onze variantmogelijkheden in zaten die we eenmaal per jaar één update gaven. Verkopers maakten offertes handmatig in Word en moesten door de onvolledigheid in data soms noodgedwongen konijnenpaadjes bewandelen om tot een prijs te komen.

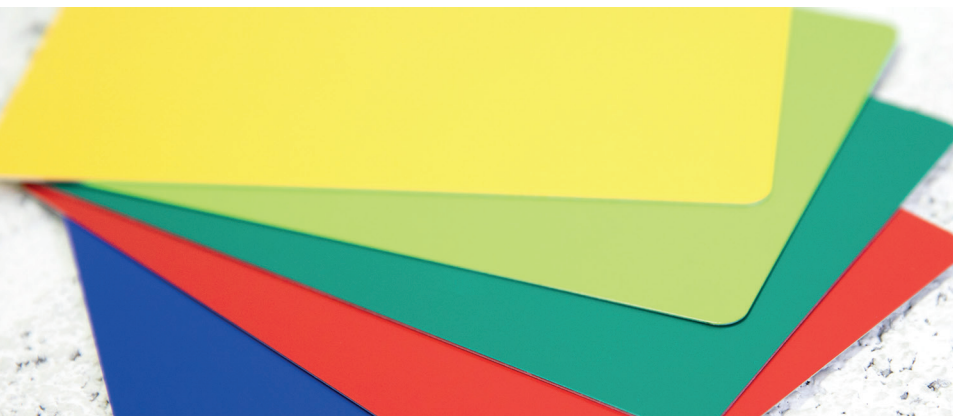
Maakte een verkoper meerdere calculaties, dan was ook niet altijd helder welke nu eigenlijk onder de uitgebrachte offerte lag. Sturing op marges was dus moeilijk. Door de gebrekkige actualiteit en menselijke fouten kwam het regelmatig voor dat verkopers ongewenste en onmogelijke combinaties aanboden. Er waren dan ook op vier, vijf plaatsen controles ingebouwd, wat veel tijd kostte. En dan glipte er soms nóg een foute order doorheen die in de productie of, erger nóg, na levering, hersteld moest worden, met alle kosten van dien. Iedere verkoper had ook zijn eigen offertemodel op zijn schijf staan. Dat leidde tot meerdere klachten over ontbrekende informatie in offertes, waar we door juristen op werden gewezen. Dan weet je het wel: ook dat heeft veel geld gekost.”

OVERZICHT EN CONTROLE IN DE COMMERCIËLE OPERATIE

Jullie gebruiken nu Sofon. Welke voordelen levert dat op in de uitvoering en voor het management?

René: “Je kunt zeggen dat we door Sofon veel tijd en (faal)kosten besparen en dat we in de commerciële operatie meer in control zijn, meer inzicht hebben in wat we doen en dus in staat zijn om daarvan te leren. Het offertetraject verloopt gecontroleerd en vlot en de historie van de met Sofon gemaakte offertes is inzichtelijk. Offertes worden automatisch aangemaakt in de gewenste taal, valuta en maatvoeringen, doorlopen ook vanzelf een gelaagd autorisatietraject en worden weggezet in het documentmanagementsysteem. Offertes hebben een vaste structuur die voor iedereen hetzelfde is; er kan niets worden vergeten.

En zowel individuele verkopers als managers zien doorlopend wat er gebeurt en waar actie en bijsturing nodig is. Verkopers zien onder meer hun uitgebrachte, openstaande en geboekte offertes en weten, op basis van onze business rules, precies wanneer ze actie moeten ondernemen. Managers hebben hier sales-breed overzicht over.”





“Je kunt zeggen dat we door Sofon veel tijd en (faal)kosten besparen en dat we in de commerciële operatie meer in control zijn, meer inzicht hebben in wat we doen en dus in staat zijn om daarvan te leren.”

SLIMMER EN EFFECTIEVER WERKEN MET HOGERE HITRATE

Peter: “Door het inzicht dat Sofon biedt zijn we ons bij Euramax meer bewust geworden van ons commercieel handelen.

Dat heeft tot strategische beslissingen over een slimmere aanpak geleid, bijvoorbeeld ten aanzien van klanten bij wie de verhouding uitgebrachte en geboekte offertes volledig scheef zat. Veel offertes, veel werk, nauwelijks orders. René heeft voor die klanten een soort ‘Sofon light’ gebouwd, waarbij ze op basis van enkele vragen een indicatieve offerte krijgen zonder prijsgarantie.” René knikt: “Daar kruipt nauwelijks tijd in. Door die verandering zijn verkopers één derde minder gaan aanbieden, is de kwaliteit van de offertes toegenomen en is onze hitrate van 8% naar 20% gestegen. Aangezien we veelal in high end segmenten opereren, is dat een mooie rendementsgroei. Tegelijkertijd zijn verkopers effectiever bezig. In plaats van onnodig offertes maken steken ze nu tijd in advisering van klanten, serviceverlening en offerteopvolging.

En van klanten weten we dat ‘service’ de voornaamste reden is waarom ze naar ons toe komen.”

FAALKOSTEN DOOR NIET MAAKBARE COMBINATIES TOT NUL GEREDUCEERD

Peter en René: “Een ander, zeer wezenlijk effect van Sofon is dat verkopers alleen nog kunnen aanbieden wat kan en mag. Onwenselijke en onmogelijke combinaties worden vanzelf uitgesloten. Dus er is veel minder controlewerk nodig en de bijbehorende faalkosten zijn tot nul gereduceerd. Dat is niet niks. Neem een order van 10.000 kilo x 5 euro per kilo. Als we die verkeerd leveren door een doorgeslipt ‘foutje’, praat je al over 50.000 euro onkosten. En daar komen dan nog de kosten bij van nieuw te bestellen materiaal, een nieuwe productierun, een langere levertijd. De spin off van een fout is een veelvoud van de orderwaarde; dat realiseren mensen zich vaak niet.”

Peter: “Waar we bij Euramax veel mee te maken hebben, zijn veranderingen in het aanbod van leveranciers. Eén aanpassing

leidt vaak tot honderden nieuwe vormen van finishopbouw, terwijl honderden andere ineens niet meer kunnen.

Met Sofon kan dat bij de bron, dus heel overzichtelijk en vlot, worden aangepast. Zo kunnen we zelfs één minuut voor productie zeggen: deze order krijgt de oude finishopbouw en de volgende de nieuwe. We kunnen heel gecontroleerd werken.”

SOFON DWINGT GESTRUCTUREERD TE WERKEN

Wat is voor de directie de waarde van Sofon?

Peter: “De overall waarde van Sofon voor de directie - en ook voor ons, sterker nog, dat dragen we als ware ‘missionarissen’ actief uit - is dat het ons dwingt gestructureerd te werken. En dat is bij Euramax een must gezien de veelkoppige producten die we verkopen. Het maakt je krachtig als bedrijf als je doelgericht en op een gecontroleerde manier werkt vanuit één waarheid die niet ouder is dan een uur. Het is de enige weg om het hoofd te bieden aan de snelle ontwikkelingen van tegenwoordig.”





“Sofon zie ik als een branddeur die het ontstaan van brandjes voorkomt. Brandjes in de vorm van kostbare fouten, tijdverspilling, onnodige acties en zo meer.”

IMPLEMENTATIE: TIJD INRUIMEN VOOR GOEDWERKEND MODEL

Welke lessen hebben jullie getrokken uit de Sofon implementatiefase?

René: “Zorg in de eerste plaats dat je je business rules in je bedrijf op orde hebt. Daarnaast is het belangrijk dat je zeker in de eerste fase iemand 100% vrijmaakt om te experimenteren en te ondervinden hoe Sofon werkt, zodat hij een goedwerkend model kan neerzetten dat past bij de praktijkbehoeften. Realiseer je ook dat het systeem nooit af is; zelf ben ik zeker nog 20% van mijn tijd met onderhoud bezig. Verder is nog een praktische tip dat je heel consistent moet zijn in naamgeving, want matches tussen gegevens verlopen alleen automatisch als namen exact overeenkomen.”

Peter: “Ik zou daar aan willen toevoegen: wees ook kritisch en eerlijk naar de consultant van Sofon. Wij zochten niet iemand die ons de bouw van het kennismodel leerde, maar iemand die meedacht hoe we Sofon maximaal konden inzetten binnen onze datastructuur.

De eerste consultant zat meer op die eerste lijn. Toen we een andere kregen, kwamen we meteen in een stroomversnelling. Met die wisseling hebben we de flexibiliteit van Sofon als bedrijf én als systeem ervaren.”

FASEGWIJS MOGELIJKHEDEN BENUTTEN

Zijn er nog andere mogelijkheden die Sofon opent voor de toekomst?

René: “Ja, er kan nog van alles, we benutten nog niet alle mogelijkheden. We zouden bijvoorbeeld aanklikbare toepassingsvoorwaarden kunnen inbouwen die verkopers bij klanten uitvragen om tot goede offertes te komen. Evenals gegevens invoeren over de markt en de concurrenten om onze prijzen nog fijnmaziger af te stemmen. Automatische order entry naar het ERP-systeem staat ook op ons wensenlijstje. Je zou dat mettertijd ook klanten zelf kunnen laten doen via een portal van Euramax. Maar we gaan fasegewijs te werk: eerst 100% zekerheid dat dingen werken en dat het bedrijf eraan toe is, en dan zetten we volgende stappen.”

BRANDDEUR BOUWEN IN PLAATS VAN BLUSSEN

Wat is jullie conclusie over Sofon en jullie advies aan bedrijven met vergelijkbare uitdagingen?

René: “Ik zou zeggen: besteed meer tijd aan het bouwen van een branddeur dan aan het blussen van brandjes. Sofon zie ik als een branddeur die het ontstaan van brandjes voorkomt. Brandjes in de vorm van kostbare fouten, tijdverspilling, onnodige acties en zo meer. Je capaciteit vooral preventief inzetten levert uiteindelijk veel meer rendement op dan steeds maar weer curatief handelen.”

Peter knikt: “Dat is een ontwikkelingsproces, zo'n omslag maken, ook in ons bedrijf. Als ik terugkijk op onze eigen situatie vind ik dat we bij Euramax gigantische stappen hebben gezet. Maar als je daar dagelijks mee bezig bent, zoals René en ik, heb je dat niet zo in de gaten. Ik was dan ook verbaasd over de Award voor onze data-integratie. Kennelijk doen we iets bijzonders. Mijn advies is dus: werk gestructureerd vanuit één waarheid, dan ervaar je daar al snel de voordelen van. En in relatie tot de commerciële operatie is mijn ervaring: wil je structuur hebben, dan ontkom je niet aan Sofon. Zo simpel is het.”



EuraDecor
Stripe design