

# ERP: hoe maak je de juiste keuze?

*Een kleine gids voor het selecteren van een geschikt ERP-systeem*



**Ben je van plan het woud van ERP-systemen te doorzoeken om het juiste pakket voor je bedrijf te vinden? Dan is de kans groot dat je al snel door de bomen het bos niet meer ziet. De markt is behoorlijk breed en iedere aanbieder roept dat hij of zij de beste is. Maar hoe weet je nu welk ERP-systeem geschikt is voor jouw organisatie?**

**Op welke punten moet je letten? En welke vragen moet je stellen voordat je de knoop doorhakt?**

### **Waarom ERP?**

Als je de boekhouding hebt geautomatiseerd met een financieel pakket, factureert met Word en de voorraad bijhoudt in Excel, dan is dat verre van efficiënt en is de kans op fouten groot. Je tijd wordt opgeslokt en de kans op fouten is aanzienlijk. Het is dus hoog tijd om deze arbeidsintensieve taak te vereenvoudigen.

ERP staat voor Enterprise Resource Planning. Hierbij worden alle administratieve processen geautomatiseerd in een geïntegreerd systeem. Hierin voer je niet alleen de financiële administratie; hiermee factureer je ook, waarbij de facturen automatisch worden verwerkt in de boekhouding en waarbij de voorraad automatisch wordt afgeboekt.

Dat de populariteit van ERP toeneemt is niet verwonderlijk. Het centraal registreren van je processen levert een enorme tijdbesparing op en elimineert het gevaar van menselijke fouten. Bovendien vergroot het je inzicht in het totale bedrijfsproces; en dat kan natuurlijk zeer winstgevend zijn!

De belangrijkste succesfactoren voor een goede ERP-implementatie zijn: een passend pakket, kundige consultants, knowhow van de leverancier, draagvlak binnen de eigen organisatie en een goede projectplanning. Het is ook van doorslaggevend belang dat de organisatie de visie op ERP omarmt.

### **Je wilt de overstap maken: en dan?**

De beslissing is genomen: je wilt gaan werken met een ERP-systeem. Uiteraard ga je dan niet over één nacht ijs. Op organisatorisch niveau maak je namelijk een behoorlijk ingrijpende overstap: je gaat de werkwijze van je organisatie veranderen. Wil je hiervan een succes maken, dan zijn een goede voorbereiding en een gefaseerde aanpak essentieel. Implementeer je een ERP-systeem dat niet geschikt is voor je bedrijf, dan zal je in de nabije toekomst de nodige problemen ervaren. Maar hoe kies je nu een ERP-systeem dat bij je organisatie past?

## **De oplossing: stel de juiste vragen**

Het ERP-systeem dat je aanschaft, moet je het leven gemakkelijker maken. Elk ERP-systeem is anders en heeft dus ook andere aanvullende functionaliteiten. Door zoveel mogelijk selectiecriteria mee te laten wegen kies je sneller voor het juiste ERP-systeem. Beantwoord de volgende vragen en ga gericht op zoek naar een ERP-systeem dat in jouw behoeften voorziet.



### **1. Is het ERP-systeem gebruiksvriendelijk?**

Onderschat de waarde van gebruiksvriendelijkheid niet; duidelijke software die je op consistente wijze door een ERP-pakket laat navigeren, maakt het werken met een ERP-systeem stukken eenvoudiger. Bedenk dat je team van medewerkers ook met het systeem zal gaan werken en dat ieder individu bepaalde voorkeuren heeft. Heb je een grotere organisatie met meerdere afdelingen? Dan moeten meerdere afdelingen goed samen kunnen werken in het systeem. In sommige ERP-systemen kunnen vaste menupunten en lay-outs bijvoorbeeld op verschillende manieren worden weergegeven, al naar gelang de wensen van de medewerker. Een gebruiksvriendelijk en flexibel ERP-systeem zorgt ervoor dat de gebruikersschermen hierop makkelijk kunnen worden afgestemd. Als er voor dergelijke zaken 2 dagen consultancy benodigd is, is dat een teken dat het systeem niet gebruiksvriendelijk is.

Wie voorbijgaat aan deze eerste vraag, verliest veel tijd – en zoals je weet, is tijd geld. Sommige bedrijven schaffen in het wilde weg een duur pakket aan en menen dat ze daarmee direct aan de slag kunnen gaan. De implementatie moet echter nog plaatsvinden en op dat punt loopt men regelmatig vast. Als je in de praktijk niet met een geavanceerd systeem kunt werken, heb je weinig aan je ERP-systeem. Besteed daarom voldoende aandacht aan het onderzoeken van de gebruiksvriendelijkheid van de pakketten die je op het oog hebt.

## 2. Welke standaardfunctionaliteiten heb je nodig?

Zet je behoeften eens op een rij. Welke functionaliteiten moet jouw ERP-systeem hebben om hierin te voorzien? Wanneer je deze in kaart hebt gebracht, is het gemakkelijker om inhoudelijk naar de pakketten op de markt te kijken. We zetten een aantal belangrijke functionaliteiten voor je op een rij.

### CRM

Een CRM is voor de meeste bedrijven van groot belang. Het biedt namelijk inzicht in je klantgegevens die je vanuit het systeem kunt managen en beheren. Functionaliteiten in een CRM zijn onder andere een digitaal archief, gespreksnotities en de mogelijkheid om e-mails naar het ERP-systeem te slepen en deze vanuit hier te beantwoorden. Met een CRM kun je klantrelaties optimaliseren en optimaal beheren, wat bijdraagt aan betere service voor je klanten.

### Partij- en serienummerregistratie

Heb je te maken met productnummers? Dan wil je deze natuurlijk in je administratie kunnen vastleggen. Ook is het handig om te registreren uit welke partij een product komt en wat de inkoop- en houdbaarheidsdatum van een artikel zijn. Zo heb je alle relevante productgegevens in één praktisch overzicht, van waaruit je tevens kunt werken.

### Facturatie

Heb je te maken met repeterende facturatie? Dan is het verstandig om een ERP-systeem met een abonnementsmodule als standaardfunctionaliteit te kiezen. De mogelijkheid om vooraf opgestelde facturen rechtstreeks vanuit je ERP-systeem naar je klanten te sturen levert een enorme tijdsbesparing op. Je administratie is zo eenvoudiger bij te houden.

### Projectmanagement

Werk je vaak aan projecten? Dan is het essentieel om je projectmanagement vanuit een ERP-systeem te kunnen regelen. Je moet de mogelijkheid hebben om projecten met een lange looptijd vast te leggen in je ERP-systeem. Van daaruit kun je ze namelijk monitoren. Zo kun je nagaan hoe je presteert en welke resultaten je hebt behaald binnen een project. Als dienstverlenende organisatie kun je hier heel ver mee komen. Maar ook bedrijven die bijvoorbeeld materialen leveren, kunnen enorm profiteren van projectmanagement binnen een ERP-systeem. Door volledige controle over en inzicht in je projecten verbetert de kwaliteit van je projecten.

## Voorraadregistratie

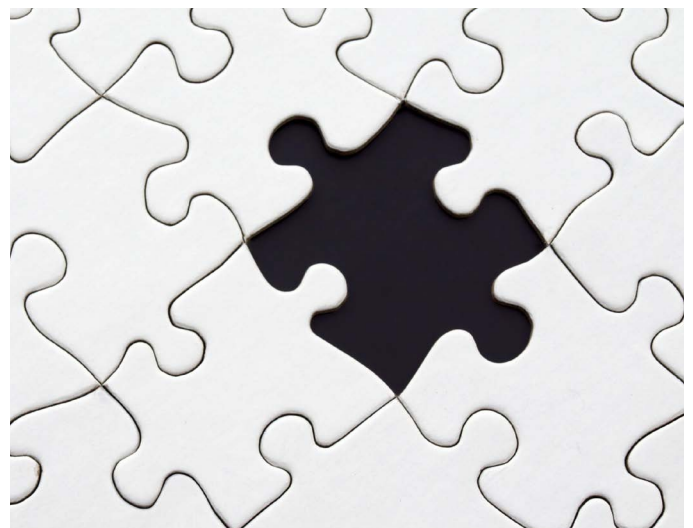
Heb je een magazijn? Dan is het uitermate praktisch als je aan magazijnautomatisering doet. Het juiste ERP-systeem kan dit proces aanzienlijk vergemakkelijken. Om te beginnen staan orders dan al op de pakbonnen gereed. Een andere mogelijkheid is het orderpicken met behulp van handscanners. Het werken met scanners is voor bedrijven met een groot magazijn een uitkomst, want je magazijnmedewerker synchroniseert bij het scannen direct met de voorraadadministratie. Hiermee bewaak je het overzicht en bespaar je veel tijd!

## Koppelingen met andere externe toepassingen

Bedrijven met een goed functionerend ERP-systeem noemen dit niet voor niets het 'kloppende hart' van hun organisatie. Gaandeweg zal echter de behoefte ontstaan om andere applicaties te koppelen met de ERP-data. In het bijzonder bedrijven in de e-commerce markt krijgen hiermee te maken. Denk aan betaaltoepassingen, e-mailmarketing, verzendssoftware, et cetera. Dan is het goed om een ERP-partner te hebben die veel ervaring heeft met het bouwen van dit soort koppelingen. Is dit niet het geval, dan loop je het risico op extra kosten doordat er maatwerk bij komt kijken!

## Webshopkoppeling

De omzet die wordt behaald met verkoop via het internet, neemt toe. Veel bedrijven willen hun artikelen in een webshop weergeven. Heb jij deze wens ook? Kies dan voor een ERP-systeem van waaruit je je webshop kunt onderhouden en orders kunt verwerken. Dit geschiedt door middel van synchronisatie. Het grote voordeel van een ERP-systeem met een webshopkoppeling is dat het je tijdwinst oplevert. Bovendien kunnen je klanten op eenvoudige wijze zien of een artikel voorradig is en weten zij wanneer het product dat ze bestellen, wordt geleverd. Een geavanceerd ERP-systeem kan orders bovendien verwerken in de backoffice op het moment dat ze worden geplaatst. Een webshopkoppeling zorgt daardoor ook voor een geordende, up-to-date administratie en minder fouten. Wie zoveel obstakels uit de weg ruimt, heeft uiteraard een grotere mogelijkheid om meer omzet te draaien!





### 3. Hoe zit het bedrijf van de softwareleverancier in elkaar?

Heb je een ERP-pakket gevonden dat jou aanspreekt? Onderzoek dan hoe het bedrijf van de softwareleverancier in elkaar zit. Wat wordt jou als klant geboden in termen van ondersteuning en training? Hecht het softwarebedrijf waarde aan persoonlijk contact of word je behandeld als een nummer? Is het mogelijk om een demonstratie te krijgen? Zo kun je vast kennismaken met het softwarepakket. Het is belangrijk om antwoord te krijgen op dergelijke vragen voordat je tot een aankoop overgaat. Een goede softwareleverancier doet net dat beetje extra en laat je niet aan je lot over. Het werken met een ERP-systeem is een proces wat je samen met je team doet; en dat proces houdt eigenlijk nooit op. Na de implementatie van de software en de initiële training zal je organisatie nog een heel traject doorlopen. Zorg er dan ook voor dat het juiste team betrokken is bij het traject. Stel een projectteam samen met een goede vertegenwoordiging uit het bedrijf. Gaandeweg loop je tegen vragen aan en kom je misschien wel ontwikkelpunten tegen. Wellicht heb je tussentijds nieuwe wensen. Doet een softwareleverancier hier iets mee? Wordt er in dergelijke gevallen naar je geluisterd? En zoekt het softwarebedrijf op gestructureerde wijze naar passende oplossingen wanneer je vragen hebt? Probeer dit goed uit te zoeken voordat je voor een bepaald ERP-systeem kiest. Later zal je hier veel profijt van hebben! Een manier om hierachter te komen is het natrekken van referenties. Vraag de leverancier daarom gerust om een aantal klantreferenties uit jouw eigen branche. Bel een aantal gebruikers op en informeer naar hun ervaringen met de software en de samenwerking met de leverancier. Deze ervaringen zeggen doorgaans meer dan het (commerciële) verhaal van de ERP-aanbieder.

Ga ook eens na hoe het zit met de productontwikkeling van de betreffende leverancier. Werkt de R&D-afdeling continu aan nieuwe toepassingen voor de ERP-software of zit het beoogde product aan het einde van zijn levenscyclus? Met welke regelmaat brengt de leverancier nieuwe releases uit?

### 4. Hecht je waarde aan consultancy?

Bij ERP is het vaak verstandig om in de initiële fase te investeren in consultancy. Daarmee weet je namelijk zeker dat je goed van start gaat en vergaar je op een gedegen manier kennis over het pakket. Daar zal je hele organisatie van profiteren. Je werkt sneller en efficiënter. Je bent bekend met de mogelijkheden van het pakket en kunt deze optimaal benutten.

Probeer in je zoektocht naar een geschikt ERP-systeem te bepalen in hoeverre je consultancy belangrijk vindt. Hecht je hier grote waarde aan? Ga dan met een softwarebedrijf in zee dat deze mogelijkheid biedt en je goed kan begeleiden wanneer je je eerste schreden op ERP-gebied zet!

## Conclusie

Als je de bovenstaande vragen volledig beantwoordt tijdens het zoeken naar een ERP-systeem, maak je een weloverwogen keuze die past bij jouw specifieke behoeften. Zo weet je zeker dat je een pakket kiest dat qua inhoud én prijs aansluit op je wensen!

## Aan de slag met het ERP-pakket van jouw keuze

Wij sluiten dit whitepaper af met een handige tip. Heb je je ideale ERP-pakket of softwareleverancier gevonden, maar staat een bepaalde – door jou gewenste – functionaliteit niet aangegeven? Treed dan eens met het bewuste softwarebedrijf in gesprek. Vaak is het namelijk mogelijk om een specifieke oplossing voor jou te ontwikkelen en toe te voegen. Laat je dus niet afschrikken door een rijtje met standaardmogelijkheden. Durf te vragen!

## Meer weten?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact met ons op via [verkoop@king.eu](mailto:verkoop@king.eu) of telefonisch via **010 – 264 63 20**.

## Klantcase: hoe Attitude Holland al 20 jaar groeit met King

Attitude Holland bestaat sinds 1999. In Engeland werd Attitude UK al eerder gerund, een postorderbedrijf gespecialiseerd in Gothic, Punk en andere alternatieve kleding. Dit bedrijf bracht de huidige eigenaar van Attitude Holland op een idee. Naar het voorbeeld van Attitude UK werd een soortgelijk bedrijf opgezet in Nederland. In Edam wel te verstaan. Het bedrijf kreeg veel kleine orders binnen en ging daarom op zoek naar manieren om werk uit handen te laten nemen.

### Kennismaking met King

In 2003 ging het bedrijf aan de slag met King op advies van de accountant. Attitude Holland wilde zoveel mogelijk bedrijfsprocessen automatiseren. In overleg met een King-consultant kwamen er ideeën waardoor de automatisering in een stroomversnelling is gekomen. De webshop is namelijk aan King gekoppeld, waardoor alle functionaliteiten geïntegreerd zijn.

### Groei dankzij automatisering

Attitude Holland heeft inmiddels verschillende websites. Deze worden allen gevoed vanuit King. Via een code kan men zien van welke site er besteld wordt. Als artikelen uit het assortiment gaan of als een leverdatum wijzigt hoeft dit alleen maar in King te worden ingevuld en alle klanten die het betreffende artikel besteld hebben ontvangen een automatische e-mail opgemaakt in de eigen huisstijl van Attitude. Hier hoeft Attitude niet meer naar om te kijken. In King komen alleen betaalde orders binnen, waardoor orders niet gecontroleerd hoeven te worden op betaling.

Als Attitude Holland gevraagd wordt om een brug te slaan naar King, dan is het bedrijf naar eigen zeggen getrouwd met King. "King is het hart van het bedrijf, het belangrijkste stukje van Attitude. Zonder King zou Attitude het niet redden. King neemt ons heel veel werk uit handen en is echt onmisbaar voor ons geworden", aldus Rob van Berkel, eigenaar van Attitude Holland.

### **Koppeling voorraadbeheer**

Daarnaast zijn er nog diverse koppelingen die veel werk uit handen nemen. De slimme manier van voorraadbeheer is cruciaal voor Attitude. Van de meeste artikelen hoeft Attitude geen voorraad meer te houden, alleen van de bestsellers. Zij kunnen door inzichten in het systeem van King de minimumvoorraad bepalen op basis van de verkoopaantallen en de prijs. Het bedrijf verkoopt met King inmiddels ruim 40.000 producten aan ruim 200.000 klanten. Bij zulke aantallen moet je wel automatiseren.

### **Uitbreiding naar Australië**

Enkele jaren geleden heeft Attitude Holland een vestiging geopend in Australië. Die wordt gerund door een bevriend stel ter plaatse, maar geleid vanuit Nederland. Er zijn ook plannen voor andere landen. In Australië werken de medewerkers ook met de King versie die in Nederland draait. Ze kunnen gewoon in hetzelfde systeem inloggen. Attitude Holland Edam werkt overdag in King en Attitude Holland Australië 's nachts.'

### **Blik op de toekomst**



*"De wereld van e-commerce verandert heel snel. Elk puzzelstukje waar King uit bestaat dat moet aandacht krijgen van Attitude en King. Alles moet goed opgeleverd en afgemaakt worden en dat doet King heel goed. King komt hier over de vloer en kent het bedrijf van binnen en buiten. Als ik iets bedenk dan denkt King mee en sturen ze bij om mijn ideeën werkend te krijgen in de praktijk. Een betere partner kunnen wij op dit moment niet bedenken."*

**- Rob van Berkel, Attitude Holland.**