

ERP: Verbeter bedrijfsprocessen en binding met je klanten

“Net voor de eeuwwisseling hadden we een character-based systeem en informeerden we klanten met een prijsdiskette. Nu ondersteunen wij handelsbedrijven met geavanceerde bedrijfssoftware in hun Supply Chain Management. Samenwerking in de keten staat daarbij centraal. Daar heb je effectieve software en diensten bij nodig, want automatisering gaat vandaag veel verder dan een systeem voor je eigen administratie.”



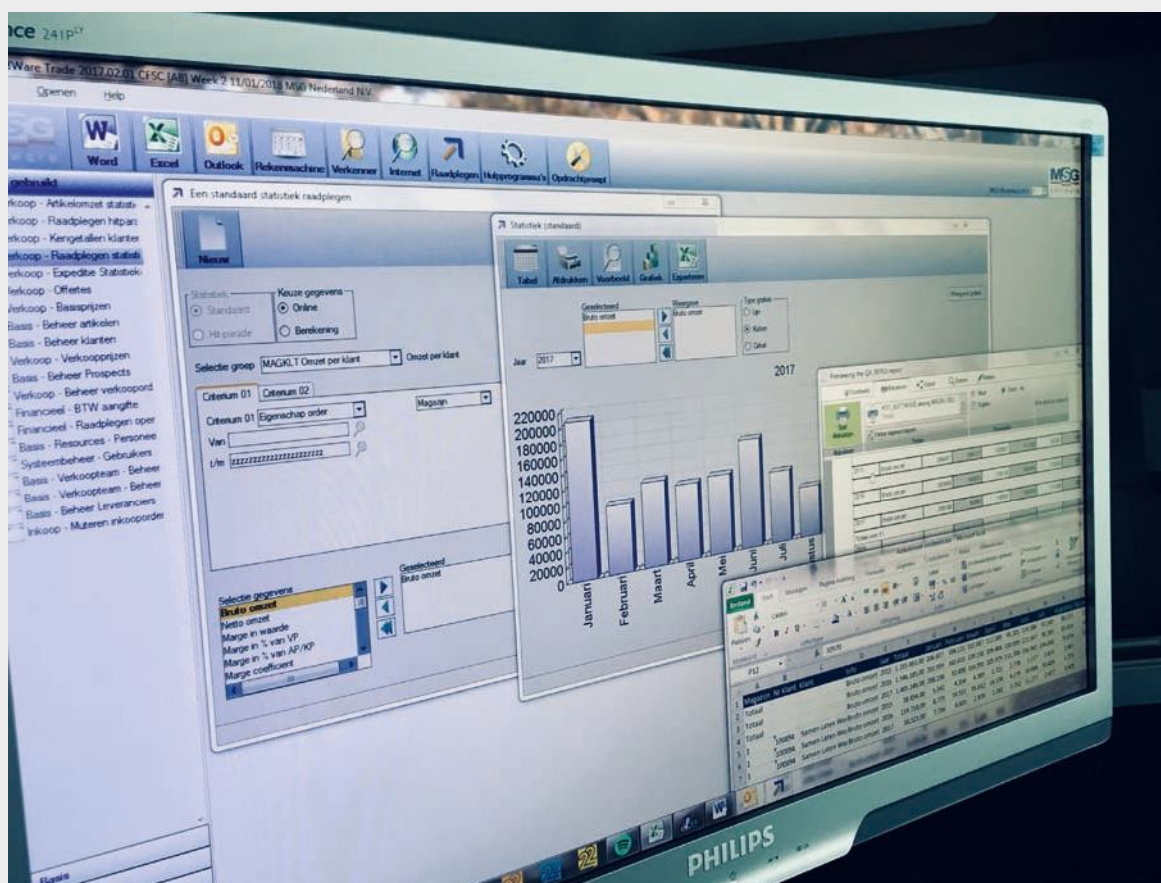
Albert Buitenhuis en Martin Overduin vormen de directie van MSG Nederland en hebben een duidelijke visie op de toegevoegde waarde die ICT moet hebben: “Je moet ICT breder zien dan het bijhouden van je eigen inkoop en verkoopadministratie. ICT gebruik je als spil in je communicatie met leveranciers, maar ook je met klanten.” Buitenhuis vindt dat de centrale vraag daarbij is hoe je toegevoegde waarde kunt laten ontstaan. Volgens hem valt daar nog veel winst te behalen. “Uiteindelijk gaat het om het verbeteren van bedrijfsprocessen en je binding met klanten.”

De specialisten bij MSG Nederland ontwikkelen en implementeren al bijna 30 jaar bedrijfssoftware. “MSG bestaat als bedrijf officieel 25 jaar, maar begon in de jaren '80 al met het ontwikkelen van bedrijfssoftware. Een grote groep bedrijven uit de ijzerwarenbranche was toen al klant. Rond de eeuwwisseling zijn we zaken integraal gaan aanpakken vanuit een ERP-systeem in een Windows-omgeving. Al ver voor die tijd maakten we gebruik van wat we nu EDI (Electronic Data Interchange) berichten noemen. Interfacing blijft ons sterkste punt.”

Schaalbare oplossingen

Door de digitale mogelijkheden bracht het bedrijf uit Raamsdonksveer hun systeem steeds meer in verbinding met andere applicaties. Buitenhuis: “Onze productlijnen en diensten staan in verband met elkaar. Dat maakt communiceren gemakkelijk en eenvoudig. Het voordeel voor onze klanten is dat ze op deze manier ook makkelijk kunnen uitbreiden. Wil je er een nieuwe functionaliteit bij, zoals een portal of een warehouse app? Dan is dat mogelijk zonder ingewikkelde processen.”

Naast het ERP-systeem is MSG gespecialiseerd in scanoplossingen, apps en portals. Hierover meer in de volgende edities van dit blad. Alle producten ontwikkelen ze in eigen beheer. “En voeg daar onze collega's van consultancy maar aan toe. Want we leveren geen 'bevrozen' oplossingen, we begeleiden ook de imple-



mentatie en het gebruik van deze systemen. Daarbij zijn we in staat om bestaande softwarepakketten over te zetten naar ons pakket.” Buitenhuis weet dat de ICT-branche soms de schijn tegen heeft, maar zegt over het halen van plannings: “Er is altijd rechtstreeks contact tussen de klant en onze ontwikkelaars. Alles wat wij beloven komen we ook na.”

“We zijn al lang partner voor de bouwgroothandel. Al vanaf de jaren '80, weliswaar onder andere namen. Dat we nog steeds werken voor dezelfde klanten spreekt boekdelen.”

Omdat iedere onderneming uniek is, is het volledig ondersteunen van de bedrijfsprocessen met een standaardpakket niet mogelijk. “Daarvoor is maatwerk nodig. Uiteindelijk wil je naar een situatie waarin je software, inclusief het maatwerk, mee kan groeien. Of het nu om wijzigingen in het voorraadbeheer, in het in- of verkoopproces of om de communicatie en integratie met klanten en leveranciers gaat.”

Bekend in branche, koppelingen, autoriteit

Volgens Buitenhuis is het geen toeval dat ze in de ijzerwarenbranche en bouwgroothandel actief zijn. De ERP-oplossing van MSG past goed bij de vraag van de branche. Als voorbeeld noemt hij de data van eenheden, een complexe prijsstructuur en bestellijsten. “En praktische vragen als: ‘Hoe kunnen we eenvoudig en repeterend bestellen inrichten?’ We integreren daarbij maatwerk voor onze klanten, bijvoorbeeld om gemakkelijk offertes voor hang- en sluitwerk te maken. Of voor grotere projecten, om per verdieping te kijken welke elementen gebruikt worden. Dat kan eenvoudig. Ook de klanten van onze klanten vragen erom door bepaalde hoeveelheden gericht uit te laten leveren.”

Klanten van MSG zijn de leden van inkoopcombinaties als Ferny en Zevij-Necomij, maar ook individuele afname is mogelijk. Koppelingen bestaan met Sales in de bouwsector, EZ-base en andere pakketten. Buitenhuis gelooft erin dat je samen moet automatiseren, dus niet alleen je eigen administratie. “Je moet niet alleen automatiseren wat je vroeger met je potloodje deed, maar open het gesprek aangaan over gezamenlijke automatisering met je klanten en leveranciers. De route daarvoor hebben wij ontwikkeld.” ■