VALKENPOWER

“Een aanbeveling voor de vernieuwing van het softwaresysteem ten behoeve van de verbetering van bedrijfsprocessen”

Afstudeerwerkstuk Hogeschool Zuyd
Faculteit HEAO People & Business Management te Sittard

Door: Mark Wilms
Studentnummer: 0852716
Opleiding: People & Business Management
Jaar: 2017
Stageperiode: 28 november 2016 – 17 april 2017
Naam organisatie: Valkenpower BV
Stagebegeleider: Ginger Valkenburg
Docent/Begeleider: Wilma Rosenboom
2e begeleider: Harrie Hoenjet

Voorwoord

Voor u ligt de afstudeerscriptie die ik heb geschreven in het kader van de afronding van mijn opleiding People & Business Management aan de Zuyd Hogeschool te Sittard. Dit verslag is de afsluiting van een leuke en leerzame periode, waarin ik mijn werkgever Valkenpower BV geholpen heb bij het nemen van een belangrijke beslissing.

Deze scriptie zou niet tot stand zijn gekomen zonder de hulp en steun van anderen. Ik wil daarom graag mijn dank uit spreken aan degenen die mij geholpen hebben. Allereerst wil ik mijn stagebegeleider Ginger Valkenburg in het bijzonder bedanken. Zonder haar hulp had ik de opdracht nooit af kunnen ronden. Haar begeleiding en toewijding hebben mij enorm geholpen tijdens de stageperiode.

Natuurlijk wil ik Valkenpower BV ook bedanken voor het mogelijk maken van de stage.
Verder wil ik graag al mijn collega's bedanken bij wie ik altijd terecht kan met vragen en die nooit te beroerd zijn om te helpen.

En ik wil natuurlijk graag mijn stagebegeleider vanuit Zuyd Hogeschool, mevrouw Wilma Rosenboom, bedanken voor beoordelingen, het langskomen op locatie en de feedback op het verslag.

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Inhoudsopgave 3

Samenvatting 5

Hoofdstuk 1 Inleiding 6

1.1 Aanleiding van het onderzoek 6

1.2 Relevante analyse van de context en organisatie waarbinnen de opdracht is uitgevoerd 7

1.3 Probleemstelling 9

1.4 Doelstelling 9

1.5 Hoofdvraag en deelvragen 9

Hoofdstuk 2: Welke processen zijn te onderscheiden en hoe worden deze nu uitgevoerd? 11

2.1 Processen en onderdelen 12

2.2 Toelichting belangrijkste processen 13

2.2.1 Opslag (Magazijn) 13

2.2.2 Inkoop 17

2.2.3 Verkoop 19

2.2.4 Financiële Administratie 22

2.3 Toelichting overige processen 24

2.3.1 ERP (Enterprise Resource Planning) 24

2.3.2 CRM (Customer Relation Management) 25

2.3.3 HRM (Human Resource Management) 26

2.3.4 Marketing 27

Hoofdstuk 3: Wat zijn probleem- en pijnpunten waar Valkenpower nu mee zit? 29

3.1 Benoeming, uitleg en mogelijke oplossingen probleem- en pijnpunten 29

3.1.1 Opslag 29

3.1.2 Inkoop 30

3.1.3 Verkoop 31

3.1.4 Financiële administratie 32

3.1.5 ERP 32

3.1.6 CRM 33

3.1.7 HRM 34

3.1.8 Marketing 34
3.2 Opstellen Longlist 35
Hoofdstuk 4: Hoe ziet een overzicht van een selectie- en implementatietraject eruit en welke relevante verschillende softwaresystemen zijn er? 40
4.1 Software in diverse vormen 40
4.2 Softwareselectie 41
4.2.1 Opstartfase 43
4.2.2 Selectiefase 46
4.2.3 Implementatiefase 54
4.2.4 Afsluitfase 55
Hoofdstuk 5: Hoe kan een bruikbare vergelijking worden gemaakt van de verschillende systemen? 56
5.1 Overzicht vergelijking 56
5.2 Conclusie 59
Hoofdstuk 6: Hoe gaat bepaald worden voor welk systeem er uiteindelijk gekozen wordt? 61
6.1 Het advies 61
Hoofdstuk 7: Beschrijving onderzoek algemeen en per deelvraag 62
Literatuurlijst 64
Bijlagen 65
Bijlage 1: Vragenlijst Cody 66
Bijlage 2: Vragenlijst Jo 67
Bijlage 3: Vragenlijst Maikel 68
Bijlage 4: Checklist productcontrole 69
Bijlage 5: Onderzoek Payment Service Providers 70
Bijlage 6: Aanmaningsprocedure 74
Bijlage 7: Offerte TCC – Exact 76
Bijlage 8: Offerte Clear-Solutions – Exact 80
Bijlage 9: Offerte Open2Bizz – Odoo 81
Bijlage 10: Offerte B-informed 83
Bijlage 11: Referentie B-informed – Eurostrut 86
Bijlage 12: Referentie B-informed – Wouters bouwmaterialen 88
Bijlage 13: Verslag bezoek Engelhart te Tilburg 90
Bijlage 14: Referenties TCC 93

Samenvatting

Valkenpower BV is de afgelopen jaren flink gegroeid en is nog steeds groeiende. Het huidige softwaresysteem 'Snelstart' kan niet meegroeien. Snelstart is een prima systeem, maar te beperkt in haar mogelijkheden. Dus wil Valkenpower graag overstappen naar een uitgebreider softwaresysteem met meer potentie. Dit onderzoek geeft uiteindelijk een advies voor de keuze van een nieuw softwaresysteem. In het rapport staat de volgende vraag centraal:

"Met welk softwaresysteem kan Valkenpower BV binnen één jaar de verschillende bedrijfsprocessen verbeteren en automatiseren?"

Om een waardevol advies uit te brengen met betrekking tot de keuze voor een nieuwe softwaresysteem zal er eerst een analyse van de huidige bedrijfsprocessen gemaakt moeten worden. De bevindingen van dit onderzoek en de bijbehorende conclusies zijn terug te vinden bij deelvraag I in hoofdstuk 2. Mede door observaties van werkzaamheden, gesprekken met werknemers en vergaderingen met het management is er een duidelijk beeld ontstaan van de verschillende bedrijfsprocessen. Hieraan zijn een aantal conclusies verbonden die van belang zijn voor de rest van het onderzoek.

Aan de hand van de conclusies uit deel vraag I is er een lijst opgesteld met probleem- en pijnpunten per bedrijfsproces. Voor deze punten in hoofdstuk 3 zijn ook mogelijke oplossingen gegeven. Vervolgens worden deze punten verwerkt in een longlist die later in het onderzoek bij de selectietraject een bepalende rol speelt. Deze longlist is namelijk een lijst van eisen en wensen die het nieuwe softwaresysteem moet ondersteunen. Dit is de ook de lijst die als uitgangspunt wordt gebruikt tijdens de gesprekken met de verschillende softwareleveranciers.

Na het opstellen van de longlist met eisen en wensen wordt in hoofdstuk 4 het selectie- en implementatietraject beschreven en uitgewerkt. Dit traject bestaat uit vier fases, waarvan er twee worden uitgewerkt. Namelijk de opstartfase en de selectiefase. In de opstartfase wordt de basis gelegd voor het traject. Hier wordt bepaald dat investeren in nieuwe bedrijfssoftware zinvol is. Vervolgens worden doelstellingen geformuleerd, taken en verantwoordelijkheden benoemd, kosten begroot en planningen gemaakt. In de selectiefase wordt uiteindelijk de softwareoplossing gekozen die het beste bij de organisatie past. Er worden verschillende pakketten en leveranciers bekeken, die vervolgens in een shortlist benoemd worden. Na een grondige analyse van deze verschillende pakketten en leveranciers wordt er een voorkeur ontwikkeld voor twee oplossingen. Uiteindelijk eindigt de selectiefase met een definitieve keuze. De overigen fases, implementatiefase en afsluitfase, zullen in de nabije toekomst plaatsvinden. Aan de hand van dit rapport wordt namelijk een softwaresysteem gekozen dat vervolgens geïmplementeerd gaat worden.

De deelvragen 4 en 5 geven antwoord op de bevindingen uit de voorgaande deelvragen. Er wordt een keuze gemaakt tussen de softwaresystemen 'Exact' en 'Odoo'. Met behulp van de opgestelde longlist uit hoofdstuk 3 worden de mogelijkheden van beide systemen bekeken. Na deze analyse van beide systemen en verschillende gesprekken met softwareleveranciers zal gekozen worden voor **'Odoo'**, omdat dit systeem het beste aansluit op de eisen, wensen, toekomstplannen en de groei van Valkenpower. Het uitgebreide advies en uiteindelijke conclusie zijn terug te vinden in hoofdstuk 6.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Valkenpower B.V. (hierna Valkenpower) werkt al een aantal jaren met het softwaresysteem Snelstart. Valkenpower is dit systeem ontgroeid en wil overstappen naar een groter/uitgebreider systeem met meer mogelijkheden. Het systeem moet naadloos aansluiten op de verschillende processen die binnen het bedrijf van toepassing zijn. Dit onderzoek moet met name uitwijzen hoe de verschillende processen nu lopen en wat hieraan moet veranderen, welke softwaresystemen relevant zijn voor Valkenpower, wat een softwaresysteem kan verbeteren aan de verschillende processen, waar men op moet letten bij dergelijke veranderingen en er moet een advies uitgebracht worden. Uiteindelijk wordt er gekozen voor een bepaald systeem waar Valkenpower verder mee gaat en deze keuze zal sterk afhangen van dit onderzoek.
De resultaten van dit onderzoek kunnen in de toekomst eventueel ook gebruikt worden door bedrijven die een vergelijkbare verandering willen implementeren en daarbij een soort handleiding willen gebruiken.

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Wat is het probleem?
Het probleem dat zich voordoet bij Valkenpower is kort samengevat: Het huidige softwaresysteem groeit niet mee met het bedrijf en daardoor worden de verschillende processen te gecompliceerd, te tijdrovend en te duur.
Voorbeelden om dit probleem duidelijk te maken:

- Er worden meer producten geïmporteerd, dus er lopen meer inkooporders en er zijn meer containers onderweg. Het overzicht over de verschillende containers is niet goed genoeg, het is niet altijd duidelijk wanneer welk product binnenkomt.
- Er moet meer op voorraad zijn, dus er moeten grotere magazijnen worden gebouwd. De bouw van deze magazijnen en de sloop van de oude magazijnen zorgt voor chaos bij de opslag. Verder is er weinig structuur in de magazijnen en is niet duidelijk hoeveel van bepaald product aanwezig is en waar dit ligt.
- Er komen steeds meer orders binnen via de website, telefoon en mail. Deze orders moeten verwerkt worden. Omdat het huidige systeem hier weinig in ondersteund zijn dit vaak tijdrovende werkzaamheden. Tijd die er eigenlijk niet is.
- Want ook het aantal klanten dat op locatie langskomt is de afgelopen tijd flink gestegen. Het is belangrijk dat deze klanten te woord worden gestaan en waar nodig advies wordt gegeven. Hier is personeel met kennis van zaken voor nodig. Om deze klanten vervolgens te helpen moet een systeem ondersteunend zijn. Er moet snel een rekening gemaakt kunnen worden etc.

Er kunnen nog meer voorbeelden worden genoemd, maar deze komen later in het rapport allemaal aan bod.

Waarom is het nú een probleem?
Het is nu een probleem, omdat Valkenpower graag wil dat het softwaresysteem meegroeit met het bedrijf zodat de werknemers de werktijd optimaal kunnen benutten. Nu vergen de meest simpele taken vaak de meeste tijd, waardoor men niet toekomt aan de meer gecompliceerde taken. Wanneer het bedrijf deze groei niet onder controle krijgt, kan het niet blijven groeien. Uiteindelijk zal de groei stokken, omdat men de werkzaamheden niet aankan. Het is dus nú een probleem, omdat wanneer er nú geen oplossing voor komt, het uiteindelijk invloed kan hebben op de groei, omzet en winst van Valkenpower.

Wie zijn betrokken?
Allereerst natuurlijk het management en de werknemers van Valkenpower. Aangezien het bedrijf bestaat uit 17 werknemers, waaronder de eigenaren zelf, is iedereen binnen Valkenpower betrokken. Iedere werknemer loopt hoe dan ook een keer tegen een probleem aan dat hier gerelateerd aan is.
Andere betrokkenen zijn natuurlijk de klanten. Het doel om klanten zo goed en zo snel mogelijk van dienst te zijn, komt steeds vaker in gevaar omdat andere werkzaamheden en taken meer tijd vragen. Als het probleem alleen intern te merken is, zou de ernst van het probleem meevallen, maar wanneer klanten op locatie langskomen om een product te bekijken en te kopen en het product blijkt er niet te zijn is dit frustrerend voor de klant. De voorraadregistratie klopt niet en de website geeft aan dat het product op voorraad is, maar dit is dus niet het geval. Vervolgens vertrekt de klant ontevreden. Dit wil Valkenpower natuurlijk ten alle tijden voorkomen.

Omvang en ernst van het probleem
De omvang en ernst van het probleem zijn moeilijk concreet te maken aan de hand van cijfers, omdat het probleem zich tegelijkertijd ontwikkeld met de groei van het bedrijf. Natuurlijk kunnen de voorbeelden, hierboven genoemd en beschreven in het rapport, een idee geven over de omvang en ernst van het probleem. De omvang is groot te noemen, omdat het binnen Valkenpower iedereen aangaat en het de omzet kan beïnvloeden.
De ernst van het probleem is duidelijk, omdat zoals hierboven aangegeven klanten ook betrokkenen zijn. Ontevreden klanten is iets wat je als bedrijf absoluut wil voorkomen. Zoals aangegeven is het probleem niet alleen intern aanwezig, maar dus ook extern. Dit maakt de ernst van het probleem groter.

De beste manier om het probleem te beredeneren is van binnen naar buiten. Er gebeurt namelijk iets in de organisatie wat gevolgen heeft voor de omgeving (in dit geval klanten).

- Producten kunnen niet tijdig of zelfs niet meer geleverd worden.
- De kosten om producten op te slaan worden hoger.
- Orders komen niet op tijd af omdat het magazijn chaotisch is.
- Er komen teveel orders binnen via website, telefoon of mail waardoor de orders niet tijdig verwerkt kunnen worden en de levering dus vertraging oploopt.
- Het personeel is steeds vaker ontevreden over de gang van zaken en door meer stress en werkdruk kan er meer ziekteverzuim ontstaan. Met de nadruk op kan, want dit is nu niet het geval.

1.2 Relevante analyse van de context en organisatie waarbinnen de opdracht is uitgevoerd

Om de organisatieanalyse zo goed mogelijk uit te werken wordt er gebruik gemaakt van het '7S-model van McKinsey.' Het 7S model van McKinsey leent zich uitermate goed voor het achterhalen van Sterktes en Zwaktes in de onderneming. De inzichten kunnen begeleiden bij organisatorische veranderingen. Het 7S model van McKinsey combineert rationele en harde elementen met emotionele en zachte elementen.[1]

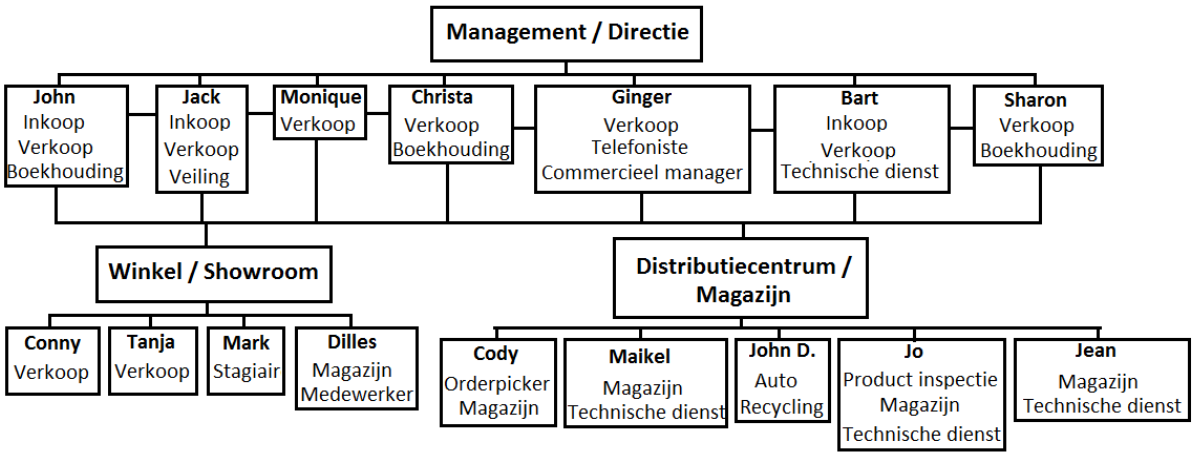
Strategie
Valkenpower streeft altijd naar de beste prijs-kwaliteit verhouding. Omdat veel van de producten worden geïmporteerd, met name uit Azië, is het van belang dat één a twee keer per jaar fabrieken

[1] https://www.strategischmarketingplan.com/marketingmodellen/7s-model-mckinsey/

in die landen worden bezocht. Zo kan men de kwaliteit controleren en daar onderhandelen over de prijs. Wanneer een product in een andere fabriek beter is in kwaliteit maar duurder, wordt toch gekozen voor de betere kwaliteit. Klanten geven geregeld aan dat ze liever iets meer betalen als ze weten dat de kwaliteit goed is. Dit is een sterke strategie om de concurrentiestrijd mee aan te gaan. Als klanten immers weten dat de kwaliteit van producten bij Valkenpower beter is, zullen ze hier sneller terugkeren.
Verder worden prijzen van artikelen vergeleken met die van concurrenten. Omdat het veel eigen merken betreft hoeven de prijzen niet altijd te concurreren.
Een belangrijk doel om de concurrentie voor te blijven is: Het assortiment blijven vernieuwen en zo compleet mogelijk te maken. Wanneer klanten alle benodigheden op één plek kunnen kopen, met een aardige korting, zullen ze vaker terugkomen.

Structuur
Valkenpower is een vooruitstrevend en innovatief familiebedrijf op het gebied van gereedschappen, machines en complete werkplaatsinrichting. Het bedrijf werd opgericht als echte dumphandel. Later begon men met het importeren van generatoren en hiermee werd een totaal nieuwe weg ingeslagen. Tegenwoordig heeft het bedrijf 2 locaties: Magazijn/distributiecentrum en showroom/winkel. Er staan voor de komende jaren nog meer uitbreidingen gepland. Door met name de uitbreidingen van de afgelopen tijd en die nog komen gaan, is Valkenpower toe aan uitgebreider systeem om alle processen te optimaliseren. Het bedrijf heeft op dit moment in totaal 17 werknemers, waaronder ook de eigenaren zelf.

Organogram



Systeem
In dit rapport kom het onderdeel systeem het meeste aan bod. Dit onderzoek moet namelijk een aanbeveling voor een softwaresysteem genereren dat de verschillende processen ondersteund en samenbrengt. Een belangrijke reden voor de aanleiding van dit onderzoek is dat bepaalde systemen niet geautomatiseerd zijn en dus onnodig veel tijd in beslag nemen. De bedrijfsmiddelen worden dus niet op een effectieve en efficiënte wijze gebruikt om de doelen van de organisatie te verwezenlijken.

Staf
Het opleidingsniveau van de werknemers is divers. Er zijn werknemers met MBO achtergrond, deze werken voornamelijk in het magazijn en er zijn HBO geschoolde werknemers. Maar de familiecultuur van het bedrijf zorgt ervoor dat er geen kloof ontstaat tussen de werknemers. Iedereen is binnen Valkenpower gelijk en werkt even hard om het gewenste resultaat te bereiken. Deze instelling zorgt voor een prima sfeer op de werkvloer en niemand is te beroerd om een ander uit te helpen. Daar

komt bij dat iedereen in zijn werk altijd zaken bijleerd en zo worden verschillende werknemers getraint door middel van bijvoorbeeld een cursus, zodat ze zich kunnen ontwikkelen in hun vakgebied.

Stijl van management
Zoals bij staf ook aangegeven heerst er een prettige sfeer op de werkvloer binnen Valkenpower. Dit is voor een groot deel te danken aan de managementstijl. Er wordt absoluut op een coachende manier opgetreden door het manangement. Er wordt samen gezocht naar oplossingen en zo leert iedereen constant bij binnen Valkenpower. Natuurlijk worden bepaalde taken opgedragen door het manangement, maar de manier waarop dit gebeurd valt te prijzen. Dit heeft natuurlijk ook met hechte, kleine groep waaruit Valkenpower bestaat.

Sleutelvaardigheden
Valkenpower onderscheidt zich van concurrenten door haar innovatieve kracht. Er wordt altijd vooruit gedacht en de tevredenheid van de klant staat altijd centraal. Wanneer er een twijfelachtige situatie onstaat, geeft Valkenpower vaak het voordeel aan de klant. Zo ontwikkeld Valkenpower een goede naam in haar klantenkring waardoor deze zich nog steeds flink uitbreid. De combinatie van 'ervaren werknemers' en 'harde werkers op de werkvloer' zorgt voor de ultieme balans die nodig is voor een vooruitstrevende organisatie.

1.3 Probleemstelling

Het huidige softwaresysteem voldoet niet meer aan de wensen en onderzoek moet uitwijzen naar welk systeem het beste overgegaan kan worden. Valkenpower is de afgelopen tijd op alle gebieden sterk gegroeid: de omzet is gestegen, het aantal klanten is toegenomen, er is meer personeel in dienst, er zijn nieuwe gebouwen in gebruik genomen, er worden steeds meer producten ingekocht en er moeten veel meer gegevens worden opgeslagen. Omdat sommige van deze processen teveel tijd kosten, moeten deze geautomatiseerd worden. Dit brengt nieuwe problemen met zich mee. Er moet dus een softwaresysteem gezocht worden dat kan helpen bij deze automatisering.
Alle processen moeten goed op elkaar afgestemd worden en er moet rekening worden gehouden met het feit dat het bedrijf nog steeds groeiende is en blijft groeien.

1.4 Doelstelling

Omdat het bedrijf de afgelopen tijd flink gegroeid is en nog steeds groeiende is, worden de verschillende processen gecompliceerder. Hiervoor zijn goede systemen nodig. Valkenpower wil met dit onderzoek een goed advies krijgen hoe deze verschillende processen binnen een jaar aanzienlijk verbeterd kunnen worden. Er is gekozen voor de termijn van een jaar, maar het blijven verbeteren van processen kent geen tijd. Aan dit resultaat hangt de keuze van een nieuw softwaresysteem vast. Aan de hand van dit onderzoek wil Valkenpower hierin een juiste keuze maken.

1.5 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag:
Met welk softwaresysteem kan Valkenpower BV binnen één jaar de verschillende bedrijfsprocessen verbeteren en automatiseren?

Deelvragen:

1) Welke processen zijn te onderscheiden en hoe worden deze nu uitgevoerd?
2) Wat zijn probleem- en pijnpunten waar Valkenpower nu mee zit?
3) Hoe ziet een overzicht van een selectie- en implementatietraject eruit en welke relevante verschillende softwaresystemen zijn er?
4) Hoe kan een bruikbare vergelijking worden gemaakt van de verschillende systemen?
5) Hoe gaat bepaald worden voor welk systeem er uiteindelijk gekozen wordt?

Hoofdstuk 2: Welke processen zijn te onderscheiden en hoe worden deze nu uitgevoerd?

De basis van dit onderzoek wordt gelegd bij de analyse van de verschillende bedrijfsprocessen in de huidige situatie. Aan de hand van deze analyse zullen er een aantal aandachtspunten naar voren komen die dan weer worden meegenomen in het verdere onderzoek.

Wat is een proces?
"Een proces is een verzameling van activiteiten die gezamenlijk input omzetten in output om een bepaald doel te realiseren."[2]

Elk bedrijfsproces bestaat uit een aantal onderdelen, vanaf de order intake tot aan de distributie van het product naar de klant en dit geldt zowel voor kleine als grote ondernemingen. In plaats van producten zelf te maken kunnen er natuurlijk ook producten worden ingekocht, die door derden worden gemaakt. Vaak is dat laatste het geval bij een handelsonderneming. Maar duidelijk is dat elke onderneming een primair proces kent van order intake tot aan distributie van het product aan de klant en dat er diverse secondaire processen zijn in de vorm van ondersteunde processen (diensten), zoals onderhoud, ICT, administratie en verder.[3]

Er wordt onderscheidt gemaakt tussen de volgende bedrijfsprocessen:

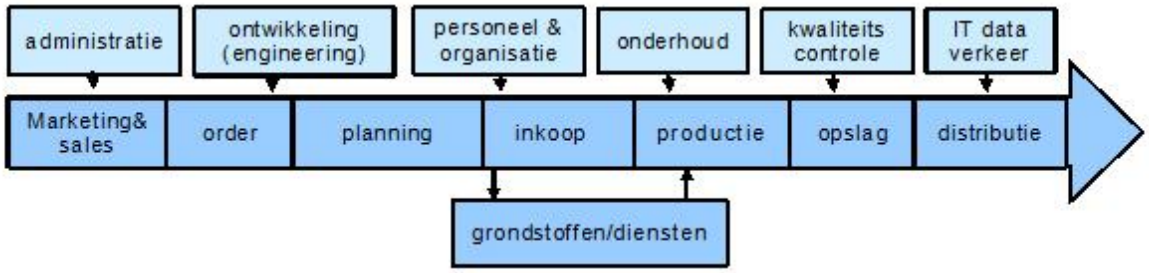
1. Primaire bedrijfsprocessen
2. Besturende bedrijfsprocessen
3. Ondersteunende bedrijfsprocessen[4]

Primaire bedrijfsprocessen
Het primaire proces van een organisatie houdt rechtstreeks verband met het doel dat die organisatie nastreeft. Het primaire proces van Valkenpower bestaat uit inkoop en verkoop. Omdat de tijdstippen van inkoop en verkoop uit elkaar liggen, treffen we nog een derde stap aan, namelijk opslag (magazijn).

Besturende bedrijfsprocessen
Om de primaire processen goed te laten verlopen, is het nodig dat ze bestuurd worden. Besturende bedrijfsprocessen omvatten alle activiteiten betreffende het plannen, controleren, evalueren en bijsturen. Worden ook wel managementprocessen genoemd. Om het makkelijk te verwoorden: besturende processen besturen de overige processen.

Ondersteunende bedrijfsprocessen
Ondersteunende processen, ook wel secundaire processen genoemd, houden niet rechtstreeks verband met de doelen van een organisatie, maar zonder de ondersteunende processen kan een organisatie simpelweg niet bestaan. Het management van ondersteunende processen wordt resourcemanagement genoemd.

[2] Procesmanagement in de praktijk. Beschrijven, besturen, analyseren en verbeteren – Hendriks, H.
[3] http://www.consultant-lean-six-sigma.nl/bedrijfsprocessen-verbeteren/samenhang-bedrijfsprocessen/
[4] Kijk op bedrijfsprocessen – Marc Mittelmeijer, Rob van Stratum



Figuur 1: Schema verschillende bedrijfsprocessen

Valkenpower valt onder de categorie handelsonderneming. Producten worden namelijk uitsluitend ingekocht bij derden. Het onderdeel productie kan dus buiten beschouwing worden gelaten. Valkenpower verkoopt zowel aan bedrijven als aan de consument. Maar als er een onderscheid moet worden gemaakt tussen groothandel of detailhandel, behoort Valkenpower tot de categorie groothandel. Het grootste gedeelte van de verkopen is namelijk aan andere bedrijven. Het laatste onderscheid is van belang vanwege het feit dat bij een organisatie die levert op rekening de facturering en debiteuren extra aandacht verdienen.

In het schema hierboven zijn een aantal belangrijke processen weergegeven.
De beste manier om de verschillende processen zo goed mogelijk in kaart te brengen is door ze onder te verdelen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende processen en de bijbehorende onderdelen.
Vervolgens zal er onderzoek verricht worden naar deze verschillende processen. Onder andere door werknemers op de werkvloer te interviewen en zelf werkzaamheden te observeren.

2.1 Processen en onderdelen

De belangrijkste bedrijfsprocessen (en bijbehorende onderdelen) van Valkenpower zijn:

- **Opslag (magazijn) – WMS (Warehouse Management System)**
  - Ontvangst & opslag goederen
  - Product controle
  - Voorraad controle
  - Orderpicken
  - Order verzending
- **Inkoop**
  - Behoefte bepalen
  - Evalueren + Selecteren leveranciers
  - Onderhandelen + Contracteren
  - Implementeer + Bestel
  - Bewaken van de prestatie
  - Evalueer en verbeter
- **Verkoop**
  - Orderverkrijging
  - Orderontvangst
  - Orderbeoordeling
  - Orderverwerking
  - Goederenuitlevering
  - Retourzendingen
  - Factuurafwikkeling

- **Financiële administratie**
  - Verschillende werkzaamheden
  - Onderdelen financiële administratie

Hieronder worden deze processen uitgewerkt aan de hand van de verschillende onderdelen. Vervolgens gebeurd hetzelfde voor de overige processen. Dit zijn:

- **ERP (Enterprise Resource Planning)**
  - Complete database producten
  - Verschillende bedrijfsprocessen op elkaar afstemmen
- **CRM (Customer Relationship Management)**
  - Klantrelatiebeheer: het optimaliseren van alle contacten met de klant staan centraal
  - Prospects
  - Melding voor de klant wanneer een product opnieuw binnenkomt
  - Klachtenafhandeling
- **HRM (Human Resource Management)**
  - Personeelsbeleid
- **Marketing**
  - Nieuwsbrieven
  - Catalogi
  - Website
  - Marktplaats

2.2 Toelichting belangrijkste processen

2.2.1 Opslag (Magazijn)

Warehouse management is het totaal van alle bedrijfsprocessen die betrekking hebben op goederen en producten die in een magazijn worden opgeslagen en die zowel binnen als buiten zo'n opslagplek plaatsvinden. Denk aan de administratie van spullen bij levering (aankomst) of de aansturing van alles wat moet gebeuren als goederen worden afgeleverd. Goederen moeten bijvoorbeeld worden uitgepakt en een plek krijgen in het magazijn. Ook moet de distributie van goederen worden gecoördineerd: bij welke klant moet een product wanneer worden geleverd?[5]

Wanneer het magazijn of opslagproces van Valkenpower nader wordt bekeken valt op dat er sinds kort een nieuw magazijn is aangebouwd en dat er binnen afzienbare tijd nog een nieuw magazijn bijkomt. Met name de aanbouw van deze magazijnen vragen om een goed geregeld WMS systeem. Een goede Nederlandse vertaling voor warehouse management is magazijnbeheer. Het gaat bij warehouse management om het beheer (management) van een magazijn (warehouse), een opslagplek van goederen of een distributiecentrum.

<u>Onderdelen WMS</u>
Om het WMS proces zo goed mogelijk te beschrijven wordt het proces uitgesplitst in een aantal onderdelen. Deze worden hieronder weergegeven in een schema en uitgelegd / toegespitst op Valkenpower uitgaande van de huidige en gewenste situatie.
De werknemers van Valkenpower die het meeste betrokken zijn bij dit proces zijn Cody, Jo, Jack, Bart en Maikel. De bevindingen zoals beschreven bij de huidige situatie zijn gedaan door middel van

[5] http://www.wmssystemen.nl/warehouse-management

observatie en vragenlijsten voor de betreffende personen. Deze vragenlijsten en antwoorden zijn terug te vinden in de Bijlagen 1, 2 en 3.

Figuur 2: Schema proces Magazijn

Wanneer er een inkoop order is gedaan en de goederen arriveren bij het magazijn volgt de eerste stap van het WMS proces. De bestelde goederen worden in ontvangst genomen en worden ingeruimd in het magazijn. De manier waarop dit gebeurd is cruciaal voor het verdere verloop van het proces. Daarom is het goed om naar de huidige en gewenste situatie te kijken.

<u>Huidige situatie:</u>
Zoals eerder aangegeven wordt de huidige situatie in kaart gebracht met behulp van observaties van werkzaamheden en interviews met betreffende werknemers.

Ontvangst & opslag goederen
Wanneer er een container binnenkomt, worden de goederen ingeruimd in het magazijn door een drietal werknemers: Jack, Bart en Maikel. Aangezien de aanbouw van een nieuwe loods net klaar is, kan de huidige situatie in het magazijn als “onoverzichtelijk” getypeerd worden. De manier waarop goederen nu ingeruimd worden is niet ideaal te noemen. Goederen worden namelijk ingeruimd waar plaats is en niet met de gedachte om deze goederen hier voor de lange termijn te plaatsen. In overleg beslissen de drie werknemers waar wat komt te staan. Het komt ook voor dat andere goederen worden verplaatst om plaats te maken voor de nieuwe. Met name deze gang van zaken is voor de orderpicker frustrerend. Hij is momenteel vaak veel tijd kwijt om uit te zoeken waar iets ligt. Ten eerste is de huidige situatie in verband met de nieuwbouw niet ideaal, maar dit veranderd wanneer de nieuwbouw volledig afgerond is. En ten tweede moet een nieuw WMS systeem een duidelijke structuur aanbrengen in het magazijn, zodat de orderpicker op een snelle en foutloze manier orders kan picken.

Productcontrole
Jo is binnen Valkenpower de persoon die de productcontrole verricht. Hij controleert de goederen die binnenkomen op een aantal kenmerken. Deze “checklist” is terug te vinden in Bijlage 4.
In het interview met Jo (Bijlage 2), geeft hij aan dat de rapportage van de productcontrole nu omslachtig is. Het nieuwe systeem moet dit een stuk makkelijker maken. Dit kan door de checklist in

het systeem in te bouwen, zodat Jo deze eenmalig invoert. Vervolgens wordt in het systeem zichtbaar wanneer de productcontrole is uitgevoerd en wat de resultaten zijn.

Order ontvangst & toewijzing
Later in het onderzoek, bij het proces Verkoop, wordt beschreven hoe orders binnenkomen en hoe deze worden verwerkt. Bij deze stap in het magazijn proces worden de verwerkte orders toegewezen aan de orderpickers. Omdat de voorraad verdeeld is over twee magazijnen, moeten de orders ook toegewezen worden op twee locaties. Bij het distributiecentrum is Cody de voornaamste orderpicker. Zijn taken en ervaringen zijn terug te vinden in Bijlage 1.
Bij de winkel/showroom worden bestellingen klaargemaakt door Dilles.

Order Picking & Packing
Cody, de voornaamste orderpicker, is al een aantal jaren werkzaam bij Valkenpower. Hij weet dan ook nagenoeg alles te liggen binnen het magazijn. Waar Valkenpower in de toekomst naar toe wil is een logische, structurele en vaste indeling van het magazijn. Het moet in de toekomst mogelijk zijn dat iemand die niet bekend is in het magazijn, toch een order kan picken. Er moet dus op een bepaalde manier zichtbaar zijn hoe het magazijn is in ingedeeld. Goederen moeten een vaste plek krijgen binnen het magazijn, zodat het orderpicken optimaal verloopt en iedereen in staat is om orders te picken.
Zoals in de vorige stap beschreven worden de orders aan de orderpickers gegeven zodat zij ze kunnen picken. Vervolgens worden de orders klaargezet en later na verstuurd via de externe transportbedrijven.
Het komt ook veel voor dat bestellingen worden afgehaald. Deze bestellingen worden dus op een plek neergezet, klaar om af te halen.

Order Verzending
Zodra de orderpicker klaar is met het picken van alle orders, voorziet hij de orders van de juiste labels. De orders zijn nu klaar om verstuurd te worden. Iedere dag komen er ’s middags twee externe transportbedrijven, namelijk Roertrans en DHL. Roertrans is een internationaal transportbedrijf dat de grotere orders van Valkenpower verzorgt. DHL is een pakketservice voor pakketten tot 30kg. DHL vervoert voornamelijk in Nederland en België, maar ook in landen als Duitsland, Frankrijk, Spanje en Polen. Voor internationale zendingen wordt gebruik gemaakt van Rotra. Maar dit komt (nog) niet dagelijks voor.

<u>Gewenste situatie:</u>
De gewenste situatie waar Valkenpower naartoe wil met behulp van het nieuwe softwaresysteem moet duidelijk in kaart worden gebracht. Zo kan er uiteindelijk eenvoudiger duidelijk worden wat er nodig is om van de huidige naar de gewenste situatie te komen.
Valkenpower wil graag een compleet softwaresysteem wat aansluit op de wensen om veel processen te automatiseren. Voor de opslag houdt dit in dat er een WMS gaat komen, zodat er een duidelijke structuur ontstaat in het magazijn en de bijbehorende werkzaamheden. Door verschillende keren te vergaderen met het management en de werknemers in het magazijn zijn er een aantal concrete eisen opgesteld waaraan dit WMS moet voldoen. Deze zijn onderverdeeld in primaire en secundaire eisen:

Primaire eisen:
- Meerdere magazijnen op verschillende locaties
- Logische indeling van de magazijnen (rekken, vakken e.d.)
- Inkomende orders automatisch doorvoeren naar magazijn
- Automatische toewijzing orders aan orderpickers
- Een account van het systeem alleen voor de orderpicker(s), met beperkte bevoegdheden

- Koppeling met Transsmart. “Transsmart ondersteunt alle logistiek tussen magazijn, vervoerder en klant. De oplossing integreert met vele andere softwarepakketten, webshops en vervoerders. Op deze manier maakt Transsmart expeditie- en transportprocessen sneller, eenvoudiger en transparanter.”[6]

Secundaire eisen:

- Een scanner voor magazijn medewerkers om makkelijk producten in te scannen
- Bijbehorende barcodes voor de producten
- Ideale looproutes voor de orderpicker(s)

De primaire eisen zijn de eisen die op korte termijn gerealiseerd moeten worden en waar het softwaresysteem dus ondersteund in moet zijn.
De secundaire eisen worden meegenomen bij de keuze voor een bepaald software systeem, maar zijn voor de langere termijn. Het systeem moet deze eisen uiteraard wel ondersteunen. Aangezien Valkenpower midden in de uitbreidingsfase zit, zijn de secundaire eisen op de korte termijn in verband met hoeveelheid werk niet realiseerbaar.

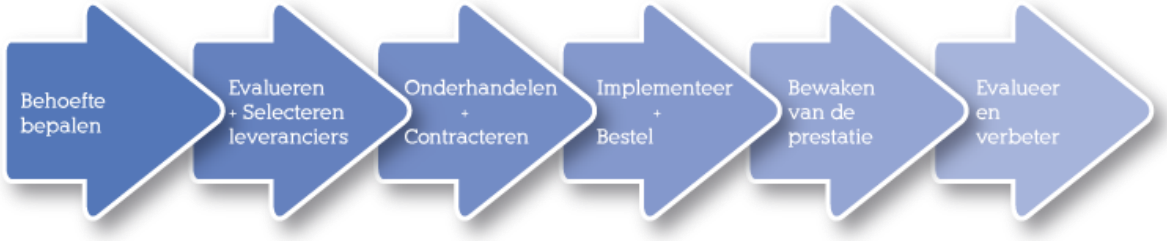
<u>Conclusies / Aandachtspunten:</u>
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces opslag:

- Het huidige beeld van het magazijn is vertekend. Dit komt door de verbouwingen die nu gaande zijn. Wanneer deze verbouwingen klaar zijn, kan er een beter beeld gecreëerd worden.
- Het ontbreekt nu nog aan een systeem binnen het magazijn, waardoor veel artikelen op een onlogische plek liggen. Dit moet veranderen met de komst van een nieuw WMS systeem. Het moet voor een onbekende mogelijk zijn om aan de hand van een duidelijke structuur artikelen te vinden.
- Productcontrole gebeurd nu nog te omslachtig. Er moet een procedure (stapsgewijs) in het nieuwe systeem die ervoor zorgt dat de controle één keer uitgevoerd moet worden en makkelijk terug te vinden is.
- Orderpicken moet door iedereen te doen zijn. Nu weten alleen de vaste orderpickers waar iets ligt, omdat veel artikelen nog geen vaste plek hebben binnen het magazijn. Het systeem moet helpen bij een logische en vaste indeling.
- Wellicht dat er bij het nieuwe software systeem een koppeling mogelijk is met de verschillende externe transportbedrijven. Hiermee zouden bijvoorbeeld labels voor verzending makkelijker verkregen kunnen worden.

6 http://www.smartcontracts.nl/verzendsoftware/transsmart/?gclid=CjwKEAiArbrFBRDL4Oiz97GP2nISJAAmJMFa62jm-5F_v_8ehoH6Sj1R_TL-6H7kk0EqAspxA0yDqxoC3PXw_wcB

2.2.2 Inkoop

Het via externe bronnen betrekken van alle goederen en diensten die noodzakelijk zijn voor de bedrijfsuitoefening, bedrijfsvoering en de instandhouding van de organisatie tegen de voor de organisatie meest gunstige voorwaarden.[7]



Figuur 3: Inkoopproces[8]

Hierboven wordt het inkoopproces schematisch weergegeven. Bij Valkenpower zjin een aantal personen werkzaam op het gebied van inkoop. Dit zijn Ginger, Bart en Jack bij het distributiecentrum en John en Sharon bij de winkel/showroom. Deze verdeling is op dit moment logisch omdat een gedeelte van de voorraad bij de winkel/showroom ligt opgeslagen, maar het grootste gedeelte bij het distributiecentrum.
Na verschillende interviews, analyses en observaties zijn een aantal bevindingen gedaan.
Aan de hand van bovenstaand schema worden deze bevindingen aan de verschillende onderdelen gekoppeld:

Behoefte bepalen
In deze eerste fase van het inkoopproces gaat bepaald worden wat men wilt inkopen en waarom. Dit gebeurt met behulp van het huidige software systeem Snelstart. Hierin worden op dit moment alle gegevens verwerkt. Dus ook de huidige voorraad en verkochte aantallen van een product over een bepaalde periode. Per product wordt bekeken wat de huidige voorraad is, wat er verkocht is de afgelopen tijd en aan de hand daarvan wordt bepaald hoeveel stuks er besteld gaan worden. Het is mogelijk om met behulp van het huidige systeem een zogenoemde besteladvieslijst uit te draaien. Echter is deze lijst onvolledig, omdat het systeem slechts rekening houdt met huidige voorraad, minimum voorraad en minimum bestelaantal. Deze waarden kunnen in het systeem ingevoerd worden per product. Het systeem houdt dus geen rekening met levertijden en verkochte aantallen over een periode. Vandaar dat de besteladvieslijsten handmatig worden aangevuld. Ginger is meestal degene die deze lijsten in excel uitwerkt en een overzicht maakt per leverancier welke producten besteld gaan worden. Dit gebeurt dus veelal uit het hoofd en hier speelt het systeem geen rol bij. Uiteindelijk worden de lijsten samen met Bart en Jack gecontroleerd, gecorrigeerd en aangevuld waar nodig.
Dit proces kost nu meer tijd dan het eventueel zou kunnen kosten. Een belangrijk onderdeel zijn de besteladvieslijsten. Wanneer een nieuw systeem per leverancier een complete lijst kan aanleveren die alleen nog gecontroleerd moet worden, zal dit veel tijd besparen.
De situatie die zojuist is uitgelegd, geldt voor het distributiecentrum. Dit gebeurt op dezelfde manier bij de winkel/showroom. Hier wordt dit gedaan door John en Sharon.

---

7 https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwikw_X5vIPSAhVLAcAKHRPCD6wQFghTMAs&url=https%3A%2F%2Fwww.e-procurement.nu%2Feprocurement%2Fdownload%2Fpublicatiesoverig%2Fe-procurement-gert-maddens.ppt&usg=AFQjCNH05jfO0XYcDvJ6ctlIbgTv_CF7BA&sig2=Z-YavUdHFX-7D0_68u_9HQn

8 http://clicktrainingen.nl/trainingen/inkooptraining-voor-verkopers/

Evalueren + selecteren leveranciers
Tijdens de tweede fase worden de lijsten die in de eerste fase zijn opgesteld geëvalueerd. Ginger, Bart en Jack beslissen dan samen welke artikelen uiteindelijk besteld gaan worden.
Valkenpower heeft een aantal vaste leveranciers waar al jaren wordt ingekocht. Wanneer men tevreden is over de producten, prijzen en levering zal dit niet veranderen.
Wanneer er een leverancier wordt gevonden waar de kwaliteit van de producten hetzelfde is maar de prijs goedkoper, kan er overgestapt worden.
Een goede manier om nieuwe leveranciers te vinden is het bezoeken van beurzen. Één a twee keer per jaar bezoeken een tweetal mensen van Valkenpower een beurs in China. Hier bieden de verschillende leveranciers hun producten aan en kan ook naar de kwaliteit van producten worden gekeken. Het is belangrijk dat men deze beurzen blijft bezoeken, zodat de verandering in de markt daar niet onopgemerkt blijft.

Onderhandelen + Contracteren
Waar mogelijk wordt er onderhandeld over de prijs en geeft de leverancier aan bij hoeveel stuks de prijs veranderd. Deze onderhandelingen gebeuren via de mail. Wanneer het tot een overeenstemming is gekomen, wordt de order bevestigd en volgt de volgende stap.

Implementeer + Bestel
Nadat duidelijk is geworden welke producten men wil bestellen en bij welke leverancier dit gaat gebeuren, wordt de bestelling doorgestuurd naar deze leverancier. Al het contact met de leveranciers verloopt via de mail.
Wanneer de order bij de leverancier in goede orde ontvangen is, stuurt deze een zogenoemde Proforma Invoice. Een proforma factuur is geen officiële factuur maar een voorlopige factuur. Proforma betekent letterlijk: voor de vorm. Een proforma factuur is een type factuur dat het meest in het internationale handelsverkeer wordt gebruikt om een koper vast in staat te stellen bepaalde douaneformaliteiten zoals de inklaringsdocumenten in orde te maken.[9]
Sommige leveranciers vragen om een aanbetaling voordat de goederen verstuurd worden, anderen niet.

Bewaken van de prestatie
Een belangrijk onderdeel bij het bewaken van de inkooporders is de contactpersoon van Valkenpower in China. Zijn naam is Wolf Shen. Deze contactpersoon zorgt ervoor dat de verschillende orders allemaal correct verstuurd worden. Hij is ook degene die verschillende orders in dezelfde container laat plaatsen zodat een container optimaal gevuld is. Dit is zeer belangrijk, omdat dit vanuit Nederland moeilijk zelf te regelen is. Een probleem wat hierbij komt kijken is dat een container een aantal orders bevat van verschillende leveranciers. Het is nu vaak onduidelijk welke orders in welke container zitten. Een belangrijke functie wat het nieuwe systeem dus moet ondersteunen, is het koppelen van inkooporders aan containernummers. Zo heeft men een veel beter overzicht van de binnenkomende orders.

Evalueer + Verbeter
Wanneer de bestelling binnenkomt wordt deze gecontroleerd op volledigheid en juistheid. Zo wordt eerst gecontroleerd of de bestelde goederen daadwerkelijk geleverd zijn. Vervolgens worden de producten gecontroleerd een aantal kenmerken. Deze productcontrole wordt gedaan door Jo. Deze procedure is terug te vinden in Bijlage 4.
Na de controle op volledigheid worden eventuele fouten teruggekoppeld naar de leverancier. Als er fouten worden ontdekt bij de productcontrole worden deze genoteerd in het systeem. Echter is hier nog niet genoeg ruimte voor. In het nieuwe systeem moet hier een duidelijke notitie van gemaakt

[9] http://factuur.tips/nl/zzp/proforma-factuur/proforma-factuur-maken

kunnen worden. De fouten worden als opmerkingen bij de volgende inkooporder vermeld zodat de leverancier deze fouten kan voorkomen bij de volgende levering.

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces inkoop:

- Een belangrijk onderdeel van inkoop zijn besteladvieslijsten. Deze moeten zo volledig en betrouwbaar mogelijk zijn en rekening houden met verschillende factoren. Per leverancier moet er door het systeem een lijst opgesteld worden die alleen nog gecontroleerd dient te worden. In het nieuwe systeem moet dus gemakkelijk een overzicht per product wat betreft verkochte aantallen over een bepaalde periode af te drukken zijn.
- Orders koppelen aan containernummers moet mogelijk zijn in het nieuwe systeem. Zo wordt duidelijk welke orders in een betreffende container zitten.
- Opmerkingen over inkooporders moeten bij volgende order zichtbaar zijn om eventuele fouten de volgende keer te voorkomen.

2.2.3 Verkoop

Verkoop is het leveren van goederen of diensten aan derden tegen betaling. De verkoop kan plaatsvinden tussen twee bedrijven (B2B, Business to Business) of tussen een bedrijf en een consument (B2C, Business to Consumer). [10]
Valkenpower levert goederen voornamelijk aan bedrijven maar ook aan consumenten. Vandaar dat er een aantal jaar geleden een webshop is opgestart. Zowel bedrijven als consumenten bestellen via deze webshop. Ook is er een grote showroom gevestigd waar een deel van de producten te bekijken zijn.
De werknemers bij het distributiecentrum die zich het meeste bezighouden met de verkoop aan bedrijven zijn Bart, Ginger en Maikel. Bij de winkel/showroom zijn dit Sharon, John, Mark en Dilles. Voor de analyse van dit proces worden zij geïnterviewd en de werkzaamheden geobserveerd.
Bij de verkoop aan consumenten zijn alle werknemers betrokken.

Om het verkoopproces zo goed mogelijk in beeld te brengen wordt het onderverdeeld in een aantal fases:[11]

Fase 1: Orderverkrijging
Het verkrijgen van orders gebeurd op een aantal verschillende manieren:
- Telefonisch
- Per mail
- Via de webshop
- Via verkoop binnendienst
- Via accountmanagement

Orders die **telefonisch** binnen komen worden allereerst in het systeem ingevoerd. Vaak zijn dit bestaande klanten waarvan de gegevens bekend zijn en die al vaker besteld hebben. Wanneer een consument telefonisch besteld wordt deze bestelling via de mail teruggekoppeld, zodat er uiteindelijk een offerte verstuurd wordt. Of de consument moet de mogelijkheid hebben om op locatie langs te komen. Klanten die via marktplaats of andere kanalen bij Valkenpower terecht zijn gekomen informeren vaak ook telefonisch of per mail. Ook maken zij gebruik van de webshop.

[10] http://www.encyclo.nl/begrip/verkoop
[11] De essentie van Administratieve Organisatie – Wim Fennis, Jan-Pieter Schilderinck

Een veelgebruikte manier van orderverkrijging is **per mail.** Ook dit zijn vaak bestaande klanten die bekend zijn met artikelcodes en productinformatie. Deze order wordt in het systeem ingevoerd, verwerkt en vervolgens wordt de factuur naar de klant via mail teruggekoppeld.
Zowel bedrijven als consumenten plaatsen bestellingen **via de webshop.** Voor bedrijven is dit een makkelijke manier, omdat zij reeds in het systeem ingevoerd zijn. Wanneer zij in een speciale prijscategorie vallen, worden deze prijzen weergeven op de website. Hiervoor moet de klant wel ingelogd zijn op de geregistreerde account. Voor consumenten werkt het zoals op iedere andere webshop. Er kan een winkelwagen gevuld worden met artikelen en uiteindelijk wordt er een totaalbedrag inclusief verzendkosten uitgerekend. Uiteindelijk volgt de betaling en na betaling zal de bestelling zo snel mogelijk verstuurd worden.
Veel klanten, zowel bedrijven als consumenten, komen langs op één van de locaties. De orders verlopen dan **via verkoop binnendienst.** De verkoop binnendienst is verantwoordelijk voor het aannemen en verwerken van orders van klanten. Bijna alle medewerkers van Valkenpower kunnen gerekend worden tot verkoop binnendienst. Wanneer klanten binnenkomen wordt vaak de dichtstbijzijnde werknemer aangesproken en deze helpt vervolgens de klant.
Tenslotte worden er orders verkregen **via accountmanagement.** Bij Valkenpower is Bart degene die zich hier voornamelijk mee bezighoudt. Om de zoveel tijd gaat hij bij verschillende klanten langs om zaken te bespreken en eventueel nieuwe producten aan te bieden. Zo wordt de relatie met de klant onderhouden. Het is van groot belang dat je als Valkenpower af en toe bij je vaste klanten op bezoek gaat. Belangrijk is dan dat je eventuele producten, prijzen e.d. kunt laten zien. Een nieuw systeem kan hier een ondersteunende rol bij spelen. Zo werken vertegenwoordigers vandaag de dag met tablets om bepaalde zaken te laten zien. Het systeem moet dus overal toegankelijk zijn en ondersteund worden op verschillende apparaten.
Ook zijn er vaste klanten die op rekening bestellen. Deze bestellingen kunnen op alle manieren binnenkomen. Vaak zijn dit bedrijven waarvan de eigenaar zelf niet langs kan komen en dus iemand langs stuurt om goederen op te halen. Vervolgens wordt de factuur meegegeven of per mail opgestuurd, zodat deze later voldaan kan worden. Dit komt ook terug in fase 3 en 7.

Een extra onderzoek wat ik heb uitgevoerd heeft betrekking op het betaalsysteem. Valkenpower werkt nu (nog) met OmniKassa. Dit is een onderdeel van Rabobank en verzorgt de internetkassa voor de webshop. Denk hierbij aan betalingen met iDeal, creditcards, Maestro etc. Omdat OmniKassa beperkt is haar mogelijkheden en er zich geregeld foutmeldingen voordoen, is er gekozen om over te stappen naar een ander betaalsysteem. Dit onderzoek naar verschillende 'Payment Service Providers' is terug te vinden in Bijlage 5.

Fase 2: Orderontvangst
Zoals in Fase 1 aangegeven komen orders binnen op verschillende manieren. Wanneer een order binnenkomt wordt deze zo volledig mogelijk ingevoerd in het systeem. Vervolgens vindt de orderbeoordeling plaats.

Fase 3: Orderbeoordeling
Wanneer de orders in het systeem zijn ingevoerd en gekoppeld aan de betreffende klant wordt de order beoordeeld. Zo wordt er gecontroleerd of de bestelde producten direct uit voorraad leverbaar zijn. Bij bestellingen via de webshop is dit niet nodig, omdat producten die niet op voorraad zijn ook niet besteld kunnen worden. Bij klanten die via de mail bestellen kan het zijn dat bepaalde producten niet op voorraad zijn. Er moet dan contact op worden genomen met de klant om dit terug te koppelen.
Verder wordt er gekeken naar openstaande facturen van een bestaande klant. Heeft deze klant namelijk veel openstaande rekeningen voor een langere tijd, is het van belang dat deze klant eerst gaat betalen voordat er nieuwe producten worden geleverd.
Pas als deze zaken zijn gecontroleerd wordt de order doorgevoerd en dus verwerkt.

Fase 4: Orderverwerking
De order wordt verwerkt en de factuur wordt aangemaakt. Hiermee worden de debiteurenadministratie en voorraadadministratie aangepast. Er komt een bepaald bedrag open te staan voor de betreffende klant en benodigde producten worden van de voorraad afgetrokken. Vervolgens wordt de order doorgegeven aan het magazijn en de orderpicker zorgt ervoor dat de order wordt klaargemaakt.

Fase 5: Goederenuitlevering
Bij het Opslag proces wordt de orderverzending uitgewerkt. Dit is terug te vinden bij 2.2.1 op pagina 12.

Fase 6: Retourzendingen
Indien klanten goederen retour sturen worden de volgende drie stappen uitgevoerd:

1. Controle of de juist goederen retour zijn gestuurd en of deze in de juiste staat zijn.
2. Overleggen met verkoop afdeling wat er met deze goederen gebeurt.
3. Verkoop afdeling verstuurd een creditnota of een vervangend product.

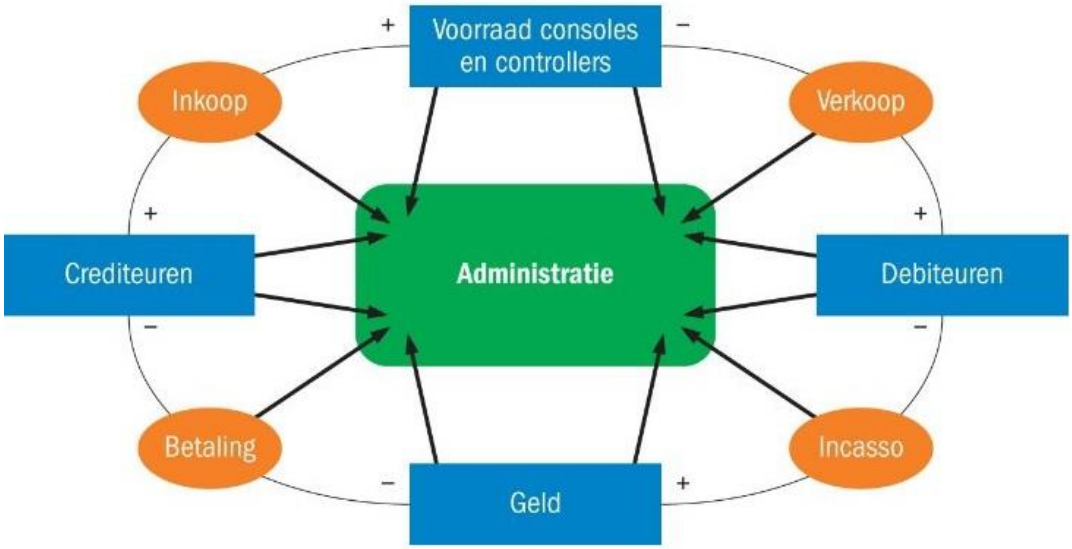
Fase 7: Factuurafwikkeling
De laatste fase is de factuurafwikkeling. Dit houdt in het versturen van de factuur naar de klant en het bewaken van de betalingstermijn van 30 dagen. Sommige vasten klanten hebben op speciaal verzoek een langere betalingstermijn. Dit is in overleg met het management vastgesteld.
Voor alle andere klanten geldt dus de betalingstermijn van 30 dagen. Wanneer er niet binnen 30 dagen betaald is, wordt er een procedure wat betreft aanmanen in werking gezet. Deze procedure is terug te vinden in Bijlage 6.
Soms komt het voor dat facturen wel zijn betaald binnen 30 dagen, maar dat de boekhouding nog niet is bijgewerkt. Het is dus belangrijk om de betaling eerst te controleren voordat er wordt gestart met aanmanen. Voor een klant is het namelijk niet prettig om een aanmaning te ontvangen terwijl er al betaald is.

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces verkoop:

- Het extra onderzoek heeft uitgewezen dat de huidige ‘Payment Service Provider’ OmniKassa beter vervangen kan worden door MultiSafepay.
- Er moet automatisering plaatsvinden bij het invoeren van orders. Gebeurd nu nog teveel handmatig.
- Wanneer een klant nog openstaande facturen heeft die de betalingstermijn zijn overschreden, moet hier een waarschuwing van worden gegeven.
- Retourformulier toevoegen op website.
- Aanmaningsprocedure automatiseren aan de hand van vooraf opgestelde templates.

2.2.4 Financiële Administratie

Na de processen opslag, inkoop en verkoop is het volgende belangrijke proces de financiële administratie. De financiële administratie is in elke organisatie onmisbaar voor het besturen en laten functioneren van de organisatie.



Figuur 4: Waardekringloop Handelsonderneming[12]

De waardekringloop hierboven geeft de geldstromen binnen het bedrijf duidelijk weer.
Uitleg waardekringloop:

- Inkoop → Voorraad neemt toe
- Voorraad neemt af door Verkoop
- Verkoop → Debiteuren, openstaande facturen
- Door Incasso komt er geld binnen
- Met dit geld wordt de volgende inkoop weer betaald

Iedere ondernemer is wettelijk verplicht de administratie 7 jaar te bewaren (fiscale bewaarplicht). Er zijn een aantal basisonderdelen die in de administratie voor dienen te komen:

- Het grootboek
- De debiteuren- en crediteurenadministratie
- De voorraadadministratie
- De in- en verkoopadministratie
- De loonadministratie[13]

Binnen Valkenpower zijn er drie personen die zich bezighouden met de financiële administratie, namelijk John, Chris en Sharon. Na verschillende gesprekken en observaties van werkzaamheden, kunnen de volgende werkzaamheden worden beschreven:

1. Iedere dag wordt de kas opgemaakt van de betreffende dag. Deze gegevens worden in excel-lijsten ingevoerd. Zo wordt per dag duidelijk welke bedragen binnenkomen en van wie. Ook

[12] https://mdmdenis.wordpress.com/kennisportfolio-blok-2-2/
[13] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie_opzetten/hoe_lang_moet_u_uw_administratie_bewaren

wordt ingevoerd welke bedragen door Valkenpower betaald zijn aan derden. De bedragen in de kas zijn zowel per PIN, contant als per bank. Uiteindelijk wordt er per maand een kas overzicht opgesteld.

2. Wanneer een factuur per PIN betaald is, wordt deze factuur gekoppeld aan de juiste PIN bon van die dag. Ook wordt er via internetbankieren een kopie uitgeprint met de transactie die ook aan de factuur wordt gekoppeld. Vervolgens wordt de factuur in een ordner gedaan, welke weer op maand worden gesorteerd.

3. De debiteurenadministratie wordt ook gesorteerd op maand. Wanneer een bedrijf op rekening een aankoop doet, ontstaat er een openstaande factuur. Degene die nog moet betalen is dus de debiteur. Iedere week wordt er meerdere malen gecontroleerd of de openstaande bedragen inmiddels per bank zijn ontvangen. Wanneer dit het geval is, wordt de rekening uit de debiteurenadministratie gehaald en als voldaan per bank afgedaan. Wederom wordt er een kopie via internetbankieren gekoppeld aan de factuur.

4. Minimaal één keer per week wordt het systeem geupdate wat betreft openstaande facturen. Zoals bij punt 3 aangegeven ontstaat er bij aankoop op rekening een openstaande factuur. Wanneer deze betaald wordt, moet dit ook in het systeem worden ingevoerd, zodat de rekening niet meer als openstaand wordt weergegeven. Dit is weer belangrijk wanneer er wordt gekeken of bedrijven de facturen op tijd voldoen.

5. Wanneer openstaande facturen een langere tijd niet worden voldaan, wordt er een procedure wat betreft aanmanen in werking gezet. Zoals aangegeven bij het vorige hoofdstuk is deze procedure terug te vinden in Bijlage 6.

6. Een hele belangrijke rol in het totale financiële proces wordt gespeeld door “Scheers Groep” (hierna Scheers). Deze partij fungeert al een aantal jaren als boekhouder voor Valkenpower. Maandelijks worden namelijk alle gegevens naar Scheers Groep gebracht. Vervolgens worden de gegevens door Scheers ingevoerd in een systeem. Dit systeem controleert automatisch de facturen met de transacties via de bank. Ook wordt de opgemaakte kas gecontroleerd op eventuele onjuistheden. Scheers slaat vervolgens alle gegevens op en zorgt er ook voor dat de maandelijkse betaling van de BTW wordt gedaan. Vroeger werd er namelijk bij inkoop BTW betaald, waar Valkenpower uiteindelijk een deel van terug kreeg. Maar aangezien dit vaak een aantal maanden duurde, heeft men ervoor gekozen om de BTW in eerste instantie niet te betalen. Nu wordt er maandelijks goed bijgehouden hoeveel BTW er overgedragen moet worden en Scheers zorgt ervoor dat dit ook gebeurd.
   Uiteindelijk maakt Scheers, aan de hand van de maandelijkse gegevens, de jaarlijkse overzichten. Hierin zijn o.a. omzet, kostprijs, bruto-marge, resultaat en winst terug te vinden. Valkenpower heeft Scheers volmacht gegeven om gegevens van Valkenpower in te zien, te verwerken en zaken als BTW af te handelen.
   Het is voor Valkenpower mogelijk om de boekhouding volledig zelf te doen, maar dan valt de tweede controle die er nu is weg. Er is bewust voor gekozen om een derde partij erbij te betrekken, omdat er altijd nog kleine fouten worden gemaakt. Deze worden dan door Scheers eruit gehaald.

7. Ook de loonadministratie is in handen van Scheers. Hier is wederom bewust voor gekozen. Op de website van Scheers wordt het volgende omschreven:
   “Loonstroken, loonmutaties, loonaangiftes, jaaropgaven... De loonadministratie is een complex en tijdrovend karwei. Als salarisadministratiekantoor nemen wij u alle zorgen uit handen. Van de periodieke salarisverwerking en de loonstrook tot en met de digitale

aangifte van de loonheffingen. En van de invoer van nieuwe medewerkers tot de communicatie met bedrijfsverenigingen, pensioenfondsen en belastingdienst. Bovendien kunt u altijd bij ons terecht voor specifiek loonadvies. Zo houdt u meer tijd over om te ondernemen en houdt u grip op de salariskosten."[14]

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces financiële administratie:

- Aangezien iedere onderneming verplicht is om de administratie 7 jaar te bewaren, moet deze mee overgaan naar het nieuwe systeem.
- Nu wordt voor de boekhouding veel in excel gewerkt. Dit moet in de toekomst allemaal ingevoerd worden in het software systeem, zodat de excel lijsten verdwijnen. Alles is dan centraal terug te vinden.
- Het systeem moet een import van Nederlandse en Belgische bank ondersteunen.
- Uitzoeken of het mogelijk is om de boekhouder Scheers te koppelen met het software systeem zodat deze automatisch gegevens doorgestuurd krijgt. Zo hoeven de gegevens niet meer handmatig aangeleverd te worden.

2.3 Toelichting overige processen

2.3.1 ERP (Enterprise Resource Planning)

De betekenis van ERP is Enterprise Resource Planning. Dit is software die ondersteunend is aan alle processen binnen een bedrijf. Door het gebruik van ERP systemen zijn organisaties in staat om het gebruik van bedrijfsmiddelen te controleren en de efficiëntie van de activiteiten te verbeteren. Omdat alle processen ondersteund worden door één systeem, hoeft ook de database van klanten, artikelen, etc. maar één keer ingevoerd te worden. Een ERP systeem leidt tot efficiëntere processen, betere planning en afstemming, een beter inzicht in de operatie. ERP kan zelfs leiden tot kostenreductie. ERP is een hulpmiddel voor een beter informatiemanagement – het zorgen dat de interne en externe stroom van bedrijfsinformatie optimaal verloopt binnen en door alle processen.[15]

Het ERP systeem kan dus gezien worden als de kern van het bedrijf. Hier worden alle belangrijke gegevens centraal opgeslagen. Denk hierbij met name aan een product database, klantenbestand, boekhouding etc. Vervolgens worden deze gegevens gebruikt bij de verschillende bedrijfsprocessen. Het is dus belangrijk dat de verschillende processen binnen het bedrijf op de juiste manier samenwerken en elkaar ondersteunen. De processen moeten elkaar overlappen en het systeem moet ondersteund zijn bij het optimaliseren van deze processen.

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces ERP:

- Het systeem moet de ongeveer 3500 verschillende producten zo overzichtelijk mogelijk weer kunnen geven. Dit kan met behulp van een duidelijke categorie structuur, maar ook door efficiente zoekmogelijkheden.
- Er moet een duidelijke procedure komen voor garantie / klachtafhandeling. Hiervan moet een rapportage gemaakt worden die vervolgens op meerdere plaatsen in het systeem terug

[14] http://www.scheersgroep.nl/nl/diensten-accountancy/salarisadministratie
[15] http://www.implementatie-erp.nl/erp-betekenis/

te vinden is. Onder het onderdeel garantie/retouren/klachten, maar ook op productniveau en klantniveau.
- Het systeem moet makkelijk kunnen filteren op verschillende verkopen. Denk hierbij aan de prijscategorieën (bodem, groothandel, advies verkoop). Er moet dus zichtbaar zijn hoeveel stuks van een bepaald product als bodem, groothandel of advies verkoop verkocht zijn.
- Voor klanten die onze producten weer verder verkopen en ook gebruik maken van een webshop, is het handig als er een zogenoemde productfeed geëxporteerd kan worden. Zo kunnen deze klanten makkelijk de product data (titel, omschrijving, maten etc.) overnemen en op hun website plaatsen.
- In het huidige systeem is het niet mogelijk om bijlages toe te voegen bij producten. Dit kan heel handig zijn. Denk met name aan handleidingen, producttekeningen en PDF-sheets. Wanneer een klant dan bijvoorbeeld een handleiding nodig heeft kan deze heel makkelijk gevonden en doorgestuurd of uitgeprint worden.

2.3.2 CRM (Customer Relation Management)

Customer Relationship Management (CRM) is een strategie om alle relaties en contacten van je bedrijf met huidige en potentiële klanten te beheren. Het helpt je de winstgevendheid te verbeteren.[16]

In het huidige systeem Snelstart zijn de mogelijkheden voor CRM zeer beperkt. Klantgegevens worden opgeslagen in het systeem en er is een klein veld waar opmerkingen geplaatst kunnen worden. Het nieuwe systeem zal hierbij veel meer moeten ondersteunen. Er zijn een aantal punten opgesteld waar het nieuwe systeem aan moet voldoen. Het scherm met klantgegevens moet bepaalde gegevens tonen, dit zijn:

- Bellen: Deze klant nog bellen. Hier kan een reden worden opgegeven. Het systeem geeft dan bijvoorbeeld aan op welke dag deze klant gebeld moet worden en waarom. Vervolgens moet dan ook in het systeem zichtbaar zijn wat het probleem is en wat vorige keer besproken. Zo wordt nooit vergeten om een klant te bellen wat weer ten goede komt van de relatie met de klant.
- Klacht: Hier wordt geregistreerd wanneer en waarom er een klacht is. Vervolgens kan hier de volledige afhandeling ingevoerd worden zodat deze ook altijd terug te vinden is. Het is vaak prettig als terug te vinden is wat die betreffende dag besproken en gebeurd is.
- To do: Het is vaak handig om te noteren wat nog moet gebeuren betreffende de klant. Dit kan van alles zijn. Misschien wilt een klant graag een overzicht van een aantal producten toegestuurd krijgen wat nog gemaakt moet worden. Het systeem kan dan op een bepaald moment aangeven dat dit nog moet gebeuren.
- Bezoek: Hier kan eventueel een bezoek vastgelegd worden. Ook kunnen er eventueel notulen van een bezoek geplaatst worden, zodat altijd terug te lezen is wat er tijdens dat bezoek besproken is.
- Product weer op voorraad: Wanneer een product op is en een klant dit graag wil reserveren moet dit goed genoteerd staan. In de huidige situatie wordt dit opgeschreven op een inkooporder. Wanneer de order binnenkomt worden deze klanten gecontacteerd, maar soms gaat dit mis. In het nieuwe systeem moet het mogelijk zijn om klanten automatisch bericht te sturen dat een product weer op voorraad is. Dus bijvoorbeeld op productniveau de reservering vastleggen. Wanneer de inkooporder dan wordt ingevoerd en de voorraad toegewezen, krijgt de klant automatisch bericht.

Hierboven wordt het onderdeel klacht al beschreven. Maar het nieuwe systeem moet ook een

[16] http://www.salesforce.com/nl/crm/what-is-crm.jsp

concrete klachtenafhandeling krijgen. Als er een vaste procedure wordt ingesteld wat betreft klachten, kunnen deze in de toekomst voorkomen worden. De klacht moet gekoppeld worden aan een klant, maar ook aan het product. Het is dus belangrijk dat de klacht zowel op productniveau als op klantniveau zichtbaar is.

Verder is het belangrijk dat het nieuwe systeem alle contacten met de klant registreert. Denk hierbij aan telefonisch contact, e-mail, bezoeken, voorkeuren, volledige geschiedenis en documenten. Ook moet het mogelijk zijn om belangrijke opmerkingen weer te geven wanneer er een actie wordt geregistreerd bij een bepaald klant. Bijvoorbeeld: Een bedrijf heeft in het verleden producten op rekening gekocht, maar wil dit niet meer omdat de werknemers die de bestelling moeten afhalen ook producten voor eigen gebruik op kosten van de zaak meenemen. Handig zou zijn wanneer de naam van het bedrijf gekoppeld wordt aan een verkooporder, dat er een opmerking verschijnt zoals: *Let op, alleen contant afrekenen, besproken met baas van bedrijf.*

<u>Conclusies / Aandachtspunten:</u>
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces CRM:

- Het klantenbestand moet uitgebreid worden. In het huidige systeem staan slechts de basis gegevens vermeld zoals naam, adres, telefoon, mail etc.
- Klachtenafhandeling moet in het nieuwe systeem opgeslagen worden en op product en klant niveau terug te vinden zijn.

2.3.3 HRM (Human Resource Management)

Humanresourcesmanagement, af te korten als HRM, is de afdeling binnen een organisatie die zich bezighoudt met de zaken die betrekking hebben op het personeelsbestand, ofwel de mensen die er werken.[17]

In het huidige systeem wordt niet gewerkt met HRM. Valkenpower telt op dit moment 18 werknemers, waaronder het management. Het is dan ook geen organisatie die veel tijd en geld steekt in een personeelsbeleid. Maar aangezien in veel software systemen een HRM gedeelte ingebouwd zit, is het niet onbelangrijk om dit kort te benoemen en aan te geven welke onderdelen voor Valkenpower van belang kunnen zijn. Denk hierbij aan:

- Algemene gegevens (naam, adres, woonplaats etc.)
- Functie
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Eventuele functioneringsgesprekken
- Scholing en opleiding
- Vakantie en andere vrije dagen
- Ziekte verzuim
- Kopie van documenten (bijv: ID of paspoort)

Verder is het van belang dat de rechten binnen het systeem per gebruiker aangepast kunnen worden. Bijvoorbeeld de medewerkers in het magazijn hebben slechts toegang tot orders, productpagina's e.d.

Het komt wel eens voor binnen Valkenpower dat er dubbele afspraken worden gepland. Dit zorgt vervolgens voor problemen met de bezetting. De oorzaak hiervan is dat men op het moment van het

[17] https://www.ensie.nl/redactie-ensie/humanresourcesmanagement

maken van een afspraak de agenda van anderen binnen Valkenpower niet kan inzien. Een nieuw systeem moet hier een oplossing voor bieden.

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces HRM:

- Wanneer het nieuwe software systeem een HRM gedeelte ondersteund gaat dit gebruikt worden. Aangezien het bedrijf uit 18 werknemers bestaat wordt hier niet veel aandacht aan besteed. Maar het is altijd handig om de gegevens van werknemers centraal opgeslagen te hebben. Het inplannen van verlof e.d. valt hier ook onder.
- Er moet een oplossing komen voor het plannen van dubbele afspraken die zorgen voor problemen met de bezetting binnen Valkenpower.

2.3.4 Marketing

Marketing is de verzamelnaam voor die categorie activiteiten die ervoor moet zorgen dat een bepaald product of bepaalde dienst bij zoveel mogelijk klanten bekend wordt zodat, daaruit voortvloeiend, zoveel mogelijk omzet worden gegenereerd.[18]

Op het gebied van marketing zijn er een aantal onderdelen van belang voor Valkenpower. Dit zijn nieuwsbrieven, catalogi, website(s) en marktplaats.
Enkele keren per maand verstuur ik nieuwsbrieven. Deze worden nu verstuurd via het programma achter de website, dit heet OpenCart. De mogelijkheden voor de nieuwsbrief zijn zeer beperkt. Er kan een tekst worden geschreven en er kunnen bepaalde artikelen van de website uitgelicht worden. Maar het is belangrijk dat het nieuwe systeem hier veel meer ondersteuning in geeft.

Veel bedrijven maken gebruik van catalogi. Ik vind het altijd prettig en overzichtelijk wanneer ik gebruik kan maken van een catalogus. De product gegevens die in het nieuwe systeem worden opgeslagen moeten dan ook in de toekomst makkelijk te importeren zijn in software voor catalogi.

De website is één van de belangrijkste onderdelen, omdat deze ook een webshop bevat. Er is een tijd geleden gekozen om de website te laten bouwen door een extern bedrijf. Het is bij de keuze voor het nieuwe systeem dus belangrijk dat de koppeling tussen het systeem en de website goed loopt. Wanneer er aanpassingen gemaakt worden in het systeem moeten deze op de website meeveranderen. Mijn ervaringen met verschillende software is dat deze moeilijk te koppelen zijn, hier moet dus veel aandacht aan worden besteed. Verder wil Valkenpower in de toekomst voor alle merken een kleine eigen website ontwikkelen. Het is dus ook belangrijk dat het nieuwe systeem hier ondersteuning in biedt. Dit kan door middel van bepaalde templates waaruit men kan kiezen. De websites moeten namelijk makkelijk te ontwikkelen zijn vanuit het systeem.

Een ander belangrijk onderdeel van marketing is het adverteren via marktplaats. Dit gebeurt al een aantal jaren met succes, er wordt namelijk extra omzet gegeneerd. Het nieuwe systeem hoeft hier niets aan te veranderen, maar misschien kan het nieuwe systeem nog andere manieren bieden om te adverteren.

Conclusies / Aandachtspunten:
Hier volgt een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten wat betreft het proces Marketing:

- Koppeling met de website is één van de belangrijkste aandachtspunten. De huidige website

[18] https://www.ensie.nl/floor-van-sambeek/marketing

draait op OpenCart. Er moet dus een koppeling ontwikkeld worden tussen het nieuwe software systeem en OpenCart.

- De mogelijkheden voor het schrijven van nieuwsbrieven zijn nu zeer beperkt. Het nieuwe systeem moet een module bevatten waarmee professionele nieuwsbrieven gemaakt kunnen worden.
- In de toekomst wil Valkenpower gaan werken met catalogi. Er moet dus ook een koppeling worden ontwikkeld van het nieuwe systeem naar catalogi software.
- Voor de eigen merken van Valkenpower worden in de toekomst websites gebouwd. Het betreft kleine websites waar alleen informatie op verschijnt. Met behulp van het nieuwe systeem moeten deze sites makkelijk ontwikkeld kunnen worden.

Hoofdstuk 3: Wat zijn probleem- en pijnpunten waar Valkenpower nu mee zit?

Aan de hand van het onderzoek dat verricht is bij deelvraag I zijn er een aantal probleem- en pijnpunten opgesteld waar Valkenpower nu mee zit. Vervolgens worden mogelijke oplossingen gegeven met betrekking tot deze punten. Uiteindelijk wordt met behulp van de punten een zogenoemde 'longlist' opgesteld die weer gebruikt wordt bij de selectie voor het software systeem. Het gedeelte softwareselectie wordt later beschreven bij deelvraag 3.

3.1 Benoeming, uitleg en mogelijke oplossingen probleem- en pijnpunten

De beste manier om de probleem- en pijnpunten te benoemen en uit te leggen is om ze onder te verdelen per proces. Hierin worden ook de verschillende observaties en gesprekken met medewerkers meegenomen.
De punten worden dus onderverdeeld aan de hand van de verschillende processen:

- Opslag
- Inkoop
- Verkoop
- Financiële administratie
- ERP
- CRM
- HRM
- Marketing

3.1.1 Opslag

1) *Het huidige beeld van het magazijn is vertekend. Dit komt door de verbouwingen die nu gaande zijn. Wanneer deze verbouwingen klaar zijn, kan er een beter beeld gecreëerd worden.*

Zoals al duidelijk is aangegeven is de beschrijving van de huidige processen en met name van opslag, niet geheel terecht. Een aantal problemen binnen het magazijn zijn volledig te wijten aan de verbouwing. Deze problemen zullen ook weer verdwijnen wanneer de verbouwing is afgerond.

2) *Het ontbreekt nu nog aan een systeem binnen het magazijn, waardoor veel artikelen op een onlogische plek liggen. Dit moet veranderen met de komst van een nieuw WMS systeem. Het moet voor een onbekende mogelijk zijn om aan de hand van een duidelijke structuur artikelen te vinden.*

Het magazijn is op dit moment niet goed georganiseerd. Ook dit heeft voor een deel te maken met de verbouwingen. Het heeft echter ook te maken met het feit dat er nog geen WMS systeem is. Er bestaat nu slechts een onderscheid tussen magazijn 'terrein' en 'nieuwe loods'. Daarmee worden de magazijnen op het distributiecentrum en bij de winkel/showroom bedoeld. Het is in de toekomst de bedoeling dat er een duidelijke structuur komt, zodat ieder product een vaste plek krijgt. Dit kan echter pas volledig afgerond worden wanneer alle nieuwe gebouwen klaar zijn.

3) *Productcontrole gebeurd nu nog te omslachtig. Er moet een procedure (stapsgewijs) in het nieuwe systeem komen die ervoor zorgt dat de controle één keer ingevoerd moet worden en makkelijk terug te vinden is.*

In het nieuwe systeem moet er een onderdeel productcontrole toegevoegd worden. Aan de hand van een procedure wordt deze controle in het systeem ingevoerd. Per product is deze controle vervolgens makkelijk terug te vinden. Een voorbeeld van een aantal controlepunten die nu nagelopen worden bij een productcontrole zijn terug te vinden in Bijlage 4.

4) *Orderpicken moet door iedereen te doen zijn. Nu weten alleen de vaste orderpickers waar iets ligt, omdat veel artikelen nog geen vaste plek hebben binnen het magazijn. Het systeem moet helpen bij een logische en vaste indeling.*

Met behulp van een duidelijke structuur binnen de nieuwe magazijnen kan orderpicken voor iedereen te doen zijn. Er komt een indeling als volgt: Locatie → loods → rij → rek → vak. Zo is in het systeem precies terug te zien waar iets ligt. Dit moet ook op de pakbon weergegeven worden, zodat iedereen alles kan terugvinden.

5) *Wellicht dat er bij het nieuwe software systeem een koppeling mogelijk is met de verschillende externe transportbedrijven. Hiermee zouden bijvoorbeeld labels voor verzending makkelijker verkregen kunnen worden.*

Er bestaan koppelingen voor de verschillende transportbedrijven. Denk hierbij aan Roertrans, DHL en Rotra. De leverancier van de nieuwe software moet uitzoeken hoe deze koppelingen werken en of de labels via de software afgedrukt kunnen worden.

3.1.2 Inkoop

6) *Een belangrijk onderdeel van inkoop zijn besteladvieslijsten. Deze moeten zo volledig en betrouwbaar mogelijk zijn en rekening houden met verschillende factoren. Per leverancier moet er door het systeem een lijst opgesteld worden die alleen nog gecontroleerd dient te worden. In het nieuwe systeem moet dus gemakkelijk een overzicht per product wat betreft verkochte aantallen over een bepaalde periode af te drukken zijn.*

Wanneer er een inkooporder opgesteld gaat worden, moet men rekening houden met verschillende factoren. Denk hierbij aan huidige voorraad, gewenste voorraad, minimum bestelaantal en levertijd. Maar ook moet bekeken worden hoeveel van een product over een bepaalde periode verkocht is. Het nieuwe systeem moet makkelijk verschillende rapporten kunnen uitdraaien, gefilterd op bepaalde factoren.

7) *Orders koppelen aan containernummers moet mogelijk zijn in het nieuwe systeem. Zo wordt duidelijk welke orders in een betreffende container zitten. Dit wordt ook wel 'Shipment plans' genoemd.*

Valkenpower heeft een contactpersoon in China. Deze persoon zorgt ervoor dat de containers die verstuurd worden optimaal gevuld zijn. Het komt geregeld voor dat in deze container verschillende orders zitten. In het nieuwe systeem moeten de order gekoppeld worden aan de betreffende containers. Zo kan men makkelijk zien wanneer welke orders binnenkomen.

8) *Opmerkingen over inkooporders moeten bij volgende order zichtbaar zijn om eventuele fouten de volgende keer te voorkomen.*

Het komt vaker voor dat bepaalde producten niet volledig voldoen aan de wensen. Denk hierbij aan verpakkingen, kleur, logo's op producten etc. Wat er anders moet wordt genoteerd na de productcontrole. Dit moet terug te vinden zijn op productniveau. Wanneer er dan een nieuw inkooporder wordt geplaatst voor de betreffende producten verschijnen deze opmerkingen op de inkooporder zodat de leverancier kan zien wat er anders moet.

3.1.3 Verkoop

9) *Het extra onderzoek heeft uitgewezen dat de huidige 'Payment Service Provider' OmniKassa beter vervangen kan worden door MultiSafepay.*

Het onderzoek betreffende de payment service providers (PSP) is terug te vinden in Bijlage 5.
De huidge PSP is OmniKassa. Veel fouten en beperkte mogelijkheden in OmniKassa zorgden voor de beslissing om over te stappen. Er moet een koppeling ontwikkeld worden tussen OpenCart (dit is de software van de website) en MultiSafepay.

10) *Er moet automatisering plaatsvinden bij het invoeren van orders. Gebeurd nu nog teveel handmatig.*

In de toekomst wil men zoveel mogelijk automatiseren binnen Valkenpower. Nu worden veel orders handmatig ingevoerd, uitgeprint en klaargelegd. Uiteindelijk is het ideaal dat de werknemers in het magazijn de orders zelf binnenkrijgen en verwerken. Dit is echter iets voor de langere termijn.

11) *Wanneer een klant nog openstaande facturen heeft die de betalingstermijn zijn overschreden, moet hier een waarschuwing van worden gegeven.*

Het komt wel eens voor dat klanten een aantal openstaande facturen hebben die langer doorlopen dan de betalingstermijn. Het is dan eigenlijk de bedoeling dat er geen nieuwe producten geleverd worden voordat deze facturen zijn voldaan. Het nieuwe systeem moet een melding hiervan geven zodra er voor deze klant een nieuwe order gemaakt wordt. Een waarschuwing van de betalingsachterstand is voldoende. Vervolgens kan er beslist worden of er wel of niet uitgeleverd wordt.

12) *Retourformulier toevoegen op website.*

Voor klanten moet het duidelijk zijn hoe een retour afgehandeld kan worden. Dit gebeurt op de website door middel van een retourformulier. Echter moet het systeem deze retour ook opnemen. Er moet dus op product en klant niveau terug te zien zijn wanneer een bepaald product retour is gekomen en door wie.

13) *Aanmaningsprocedure automatiseren aan de hand van vooraf opgestelde templates.*

Aanmanen wordt nu nog handmatig gedaan. Ook dit moet veranderen in het nieuwe systeem. Er kan een melding gegeven worden dat een bepaalde klant een betalingsachterstand heeft. Bijv: Klant X heeft de betalingstermijn overschreden. Wilt u Aanmaning 1 versturen? Ja of Nee? Met één druk op de knop kan er dan een aanmaning verstuurd worden. Vooraf kunnen er standaard templates opgesteld worden.

3.1.4 Financiële administratie

14) *Aangezien iedere onderneming verplicht is om de administratie 7 jaar te bewaren, moet deze mee overgaan naar het nieuwe systeem.*

Oude afgeronde facturen moeten vanuit Snelstart mee overgaan naar het nieuwe software systeem. Het is belangrijk dat deze facturen ingezien kunnen worden, omdat zoals aangegeven de administratie 7 jaar bewaard moet worden. Maar ook zodat men binnen Valkenpower kan zien welke prijzen de klant voor een bepaald artikel in het verleden betaald heeft. Het is voldoende als deze facturen als bijlagen (PDF-bestanden) bij een klant terug te vinden zijn.

15) *Nu wordt voor de boekhouding veel in excel gewerkt. Dit moet in de toekomst allemaal ingevoerd worden in het software systeem, zodat de excel lijsten verdwijnen. De boekhouding is dan centraal terug te vinden.*

Het bijhouden van de kas gebeurd nu in excel lijsten. Dit is omslachtig, omdat het handmatig wordt gedaan. Het kan dus net zo goed handmatig in het systeem ingevoerd worden zodat het centraal opgeslagen staat. Dit is ook handig wanneer de gegevens naar de boekhouder gaan, het wordt dan in één keer doorgestuurd.

16) *Het systeem moet een import van Nederlandse en Belgische bank ondersteunen.*

Het importeren van overschrijvingen en gegevens van de Nederlands en Belgische bank is belangrijk voor een complete boekhouding. Er moet gemakkelijk gezocht kunnen worden in de verschillende overschrijvingen.

17) *Uitzoeken of het mogelijk is om de boekhouder Scheers te koppelen met het software systeem zodat deze automatisch gegevens doorgestuurd krijgt. Zo hoeven de gegeven niet meer handmatig aangeleverd te worden.*

Wanneer de boekhouding centraal in het nieuwe software systeem geregeld gaat worden zou het veel werk besparen als deze gegevens automatisch naar de boekhouder gestuurd kunnen worden. Wellicht kan er een platform aangemaakt worden waar deze boekhouder op kan inloggen, uiteraard met beperkte rechten.

3.1.5 ERP

18) *Het systeem moet de ongeveer 3500 verschillende producten zo overzichtelijk mogelijk weer kunnen geven. Dit kan met behulp van een duidelijke categorie structuur, maar ook door efficiente zoekmogelijkheden.*

Het is van belang dat er in het nieuwe systeem een duidelijke categorie structuur aangemaakt kan worden om de verschillende producten onder te verdelen. Deze structuur moet voor iedereen binnen het bedrijf logisch zijn, zodat iedereen makkelijk kan zoeken in het systeem.
Verder moet er makkelijk gezocht kunnen worden in het systeem op bijvoorbeeld productcode, naam, omschrijving.

19) *Er moet een duidelijke procedure komen voor garantie / klachtafhandeling. Hiervan moet een rapportage gemaakt worden die vervolgens op meerdere plaatsen in het systeem terug*

te vinden is. Onder het onderdeel garantie/retouren/klachten, maar ook op productniveau en klantniveau.

In het huidige systeem wordt er niets geregistreerd van een garantie geval, retour of een klacht. Hier moet verandering in komen. Om klanten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het belangrijk dat problemen met bepaalde producten waar mogelijk verholpen worden. Wanneer een product een defect vertoond zonder dat de klant hier schuld aan heeft, valt dit onder garantie mits de garantietermijn niet overschreden is. Nu wordt in veel gevallen het probleem opgelost door de klant een nieuw product op te sturen, maar er wordt geen rapportage van het garantiegeval in het systeem gemaakt. Wanneer het probleem zich opnieuw voordoet en een andere werknemer handelt het garantiegeval af, heeft deze geen weet van het eerdere voorval. Het moet mogelijk zijn om rapportages van garantie, retouren en klachten aan een bepaald product te koppelen. Zo kan iemand met een paar klikken in het systeem zien of er eerder problemen zijn geweest met een bepaald product, wat het probleem was en of er eventuele oplossingen voor zijn.

20) *Het systeem moet makkelijk kunnen filteren op verschillende verkopen. Denk hierbij aan de prijscategorieën (bodem, groothandel, advies verkoop). Er moet dus zichtbaar zijn hoeveel stuks van een bepaald product als bodem, groothandel of advies verkoop verkocht zijn.*

Rapportages in het algemeen zijn heel belangrijk voor Valkenpower. Aan de hand van duidelijke rapportages kunnen er beslissingen worden gemaakt. Het is dus noodzakelijk dat het systeem veel verschillende soorten rapporten kan genereren. Zo moet er gefilterd kunnen worden op product en hoeveel van dit product is over een bepaalde periode.

21) *Voor klanten die onze producten weer verder verkopen en ook gebruik maken van een webshop, is het handig als er een zogenoemde productfeed geëxporteerd kan worden. Zo kunnen deze klanten makkelijk de product data (titel, omschrijving, maten etc.) overnemen en op hun website plaatsen.*

Een aantal klanten van Valkenpower kopen producten in voor de wederverkoop. Zij maken gebruik van een eigen website/webshop waar de producten op verschijnen. Een nieuw systeem moet het mogelijk maken om de productdata zoals titel, omschrijving, specificaties, foto's, maten e.d. makkelijk te exporteren naar deze klanten.

22) *In het huidige systeem is het niet mogelijk om bijlages toe te voegen bij producten. Dit kan heel handig zijn. Denk met name aan handleidingen, producttekeningen en PDF-sheets. Wanneer een klant dan bijvoorbeeld een handleiding nodig heeft kan deze heel makkelijk gevonden en doorgestuurd of uitgeprint worden.*

Nu staan alle bestanden die betrekking hebben op een bepaald product opgeslagen op een gemeenschappelijke harde schijf. Dit moet uiteindelijk allemaal in het nieuwe systeem opgeslagen worden. Met name handleidingen, certificaten, producttekeningen en PDF-sheets zijn vaak relevant op productniveau. Als er op een productpagina in het systeem een tabblad met de naam 'Bijlagen' wordt toegevoegd kan dit het nodige zoekwerk besparen.

3.1.6 CRM

23) *Het klantenbestand moet uitgebreid worden. In het huidige systeem staan slechts de basis gegevens vermeld zoals naam, adres, telefoon, mail etc.*

In het nieuwe systeem moet het mogelijk zijn om op klantniveau veel meer informatie op te slaan. Er moet ruimte zijn om opmerkingen te noteren die van belang zijn. Wanneer deze bij het maken van verkooporder urgent zijn, moet hiervan een waarschuwing worden weergegeven. Verder moet het hele mail contact dat heeft plaatsgevonden tussen Valkenpower en de klant terug te vinden zijn. Hierin worden vaak afspraken gemaakt die van belang zijn.

24) *Garantie / Klachtenafhandeling moet in het nieuwe systeem opgeslagen worden en op product en klant niveau terug te vinden zijn.*

Wanneer een klant een klacht heeft over een bepaald product moet er een rapportage van deze klacht gemaakt worden. Later moet deze terug te vinden zijn op zowel klant als product niveau. Als er een probleem en bijbehorende oplossing vermeld wordt, kan dit voor een andere klant met dezelfde klacht betekenen dat het probleem snel verholpen kan worden. Verder is het altijd handig om terug te kunnen vinden op welke dag er wat met een klacht gedaan is.

3.1.7 HRM

25) *Wanneer het nieuwe software systeem een HRM gedeelte ondersteund gaat dit gebruikt worden. Aangezien het bedrijf uit 18 werknemers bestaat wordt hier niet veel aandacht aan besteed. Maar het is altijd handig om de gegevens van werknemers centraal opgeslagen te hebben. Het inplannen van verlof e.d. valt hier ook onder.*

Zoals al eerder aangegeven is dit een onderdeel wat niet noodzakelijk is, maar wel handig kan zijn in gebruik. Voor een bedrijf met een personeelsbestand als dat van Valkenpower is het gedeelte HRM optioneel en hier hoeft niet veel aandacht aan besteed te worden.

26) *Er moet een oplossing komen voor het plannen van dubbele afspraken die zorgen voor problemen met de bezetting binnen Valkenpower.*

Een prima oplossing voor dit probleem zou een gemeenschappelijke agenda zijn. Iedere gebruiker van het systeem heeft immers een eigen account binnen Valkenpower. Met een gemeenschappelijke agenda kan men makkelijk zien of het mogelijk is om een afspraak in te plannen op een bepaald tijdstip zonder dat dit voor problemen met bezetting zorgt.

3.1.8 Marketing

27) *Koppeling met de website is één van de belangrijkste aandachtspunten. De huidige website draait op OpenCart. Er moet dus een koppeling ontwikkeld worden tussen het nieuwe software systeem en OpenCart.*

Aangezien het nieuwe systeem en de website (OpenCart) niet met dezelfde software werken en niet van dezelfde leverancier zijn, moet er veel aandacht besteed worden aan deze koppeling. Uit ervaring blijkt vaak dat twee verschillende systemen niet altijd even makkelijk samen gaan.
De webshop is een zeer belangrijk onderdeel om verkopen te realiseren. De content van deze website wordt voor een deel verwerkt in het software systeem. Om deze content goed zichtbaar op de website te krijgen moet de koppeling tussen het systeem en de website (OpenCart) optimaal zijn. Wanneer Valkenpower in gesprek gaat met eventuele software leveranciers is het van belang dat men dit duidelijk aangeeft.

28) *De mogelijkheden voor het schrijven van nieuwsbrieven zijn nu zeer beperkt. Het nieuwe systeem moet een module bevatten waarmee professionele nieuwsbrieven gemaakt kunnen worden.*

De huidige nieuwsbrieven die in OpenCart gemaakt worden, zijn zeer beperkt. Er is niet veel mogelijk en daarom wordt er maar sporadisch een nieuwsbrief verstuurd. Een nieuw software systeem moet hier meer mogelijkheden in bieden, omdat met een goede nieuwsbrief meer omzet gegenereerd kan worden.

29) *In de toekomst wil Valkenpower gaan werken met catalogi. Er moet dus ook een koppeling worden ontwikkeld van het nieuwe systeem naar catalogi software.*

Het nieuwe software systeem moet het mogelijk maken om data gegevens van artikelen (denk aan titel, omschrijving, eenheden, maten, gewicht) te importeren naar software voor catalogi. Het maken van een catalogus kost al veel werk, maar dit kan geminimaliseerd worden door de data te importeren vanuit het systeem.

30) *Voor de eigen merken van Valkenpower worden in de toekomst websites gebouwd. Het betreft kleine websites waar alleen informatie op verschijnt. Met behulp van het nieuwe systeem moeten deze sites makkelijk ontwikkeld kunnen worden.*

Valkenpower heeft een aantal eigen merken die al jaren verkocht worden. Met behulp van het nieuwe systeem kunnen hier makkelijk websites voor gemaakt worden. Wanneer deze merken eigen websites hebben worden ze sneller gevonden op het internet. Dit zorgt voor meer merk bekendheid, wat weer kan zorgen voor meer omzet. De websites zullen simpel opgezet worden en alleen dienen als extra informatiebron. Op deze websites wordt weer verwezen naar de algemene Valkenpower website.

3.2 Opstellen Longlist

Aan de hand van de probleem- en pijnpunten die naar voren zijn gekomen uit het onderzoek in hoofdstuk 1 en de mogelijke oplossingen hiervoor, is er een zogenoemde longlist opgesteld. Deze heb ik samen met drie mensen uit het management opgesteld. Deze longlist zal in deze paragraaf uitgewerkt worden.
Een longlist is eigenlijk een uitgebreide lijst met criteria waaraan het software systeem aan moet voldoen. Deze longlist kan als rode draad fungeren bij de gesprekken met verschillende leveranciers.

Een aantal punten benoemd in deze lijst worden verder niet uitgewerkt of benoemd in dit rapport. Dit zijn standaard eisen die in het huidige software pakket reeds bestaan. Dit betekent echter niet dat deze onbelangrijk zijn. Vandaar dat deze vermeld worden en ook bij de software leveranciers onder de aandacht worden gebracht.

De nummering van de aandachtspunten in paragraaf 2.1 is terug te vinden in de longlist. Deze nummers zijn namelijk gekoppeld aan de punten in de longlist. Echter zijn een aantal aandachtspunten niet in de longlist vermeld, omdat deze geen betrekking hebben op een nieuw software systeem (denk aan conclusie over nieuwbouw).

De lijst is gedurende het onderzoek steeds aangepast en kan eventueel nog steeds aangepast worden. De longlist is ook onderverdeeld in de verschillende processen om het overzichtelijk te maken.

Hier volgt de opgestelde longlist:

Long list software selectie		
ERP algemeen		
Sign module (afhaalverklaring)		
19) Werkbonnen garantie (klachtafhandeling per klant/per product)		
Multiple printers (per gebruiker bepaalde printer bv. Terrein / showroom)		
18) Makkelijk zoeken (op artikelcode, omschrijving, verschillende termen etc.)		
14) Geschiedenis uit snelstart inladen (denk aan facturen PDF)		
Producten in eenheden weergeven		
29) Mogelijkheid exporteren naar catalogi software		
26) Gemeenschappelijke agenda		
Zoeken op factuurbedrag		
Boekhouden		
16) NL/BE bank import		
13) Automatisch aanmaningensysteem		
Makkelijk van boekjaar wisselen om verkoop van producten in eerder jaar te zien		
20) Verkopen filteren per prijscategorie (bodem, groothandel, verkoop)		
17) Koppeling maken voor boekhouder		
Producten		
21) Productfeed voor klanten		
Mogelijkheid aanmaken extra velden (o.a. productmaat lxbxh + kg, verpakkingmaat lxbxh + kg, merknaam etc.)		
22) Bijlages toevoegen (handleidingen, producttekeningen, PDF foto's)		
18) Categorie weergave (meerdere categorieën per product mogelijk op site, in systeem 1 hoofdcategorie, rest gelaagde categorieën)		
Meerdere dozen per product (zichtbaar op pakbon)		
Aantallen in een overdoos		
3) Productcontrole eenmalig in systeem invoeren op productniveau		
8) Opmerkingen producten enkel op pakbon weergeven (onderscheid tussen inkoop en verkoop)		
Afzonderlijke verzendkosten per product		
Goederencodes erbij vermelden (intrastat, EAN evt serienummers)		
Staffels voor adviesverkoop (prijseenheid bij aankoop meerdere stuks)		

Bepaalde eenheden per product invoeren - specificaties op productniveau (attributen)		
Klanten automatisch op hoogte brengen van prijswijzigingen (bijv. 1x per week)		
Producten eenvoudig inladen in categorieën (massedit?)		
Available stock altijd weergeven, ook in offertes		
LxBxH ook weergeven, niet alleen volumes		
Video's kunnen plaatsen (ook op website)		
Hoe werkt kostprijsberekening? (Voorlopig VVP)		
Voorraad kunnen forceren of toekennen bij -min		
Grote foto's importeren via conversieprogramma		
Meerdere categorieën per product		
6 + 20) Grafieken weergeven met verkochte artikelen over bepaalde tijd		
CRM		
23) Mail koppeling (bijv. productverbeteringen leverancier/product, prijsafspraken)		
23) Extra velden		
23) Voorraadmelding wanneer product weer binnen is		
Meerdere leveradressen per klant (GHS)		
Aftersale voor klachtafhandeling		
19 + 24) Klacht / garantieafhandeling (op leverancier/inkoop/productniveau)		
12) Retouren koppelen aan retourformulier website		
Dropshipments (via website) pakbonnen zonder valkenpower gegevens		
Klantmemo's weergeven bij verkooporders		
Grafieken weergeven met omzet bepaalde tijd		
Aangeven of via de site als 'gast' of met 'account' is ingelogd.		
Meerdere verzendadressen (ook vanaf website)		
28) Uitbreiden van mogelijkheden met nieuwsbrieven		
23) Labels voor klanten erbij zetten (bijvoorbeeld garages ivm nieuwsbrieven)		
Verkopen		
Betalen met PIN (verifone)		
Betalingen kunnen splitsen, deel contact / deel per pin		
Multiple layout (faie, kraemer, engels, nederlands, duits) in te stellen per klant, kijken welke taal op site gebruikt wordt		
Layout zelf aanpassen		
Kassasysteem (bijv. vertegenwoordigers met tablet)	-->	korting per klant standaard
Voorwaarden printen automatisch		factuur maken

Inkooporder lay out voor aankoop gebruikte goederen met margeregeling		categorieën
Automatisch afhaalverklaring bij EU klanten btw nr		vinkjes maken bij artikelen
Verzamelorders bijhouden bijv. Elburg/Tinnemans (conceptfacturen)		
11) Melding geven wanneer klant wil kopen, maar nog groot aantal openstaande facturen heeft		
Optie om foto's weer te geven bij offerte		
Gereserveerde artikelen die nog onderweg zijn in systeem verwerken		
Losse regels intypen (bijvoorbeeld via product: 'diverse')		
WMS		
2) Multiple store location (verschillende locaties in magazijn)		
2) Multiple magazin (verschillende magazijnen)		
2 + 4) Indeling magazijnen: Locatie →Loods → Rij → Rek → Vak		
5) Connection Transsmart (reeds bestaand Onestein) / TMS (roertrans)		
Tussentijdse tellingen		
Apart scherm voor paktafel (enkel orders weergeven)		
Excell lijst inladen met alle locaties en producten		
Lijst met grijpvoorraad die aangevuld kan worden		
Meer locaties per product		
Inkopen		
7) Inkooporders koppelen aan containernummers (shipment plans)		
Inkoopprijzen in dollars en euro's		
6) Besteladvieslijsten (verkocht, voorraad, in best.)		
Dollar / euro		
Dollar koers bij inkooporder vermelden		
Website / OpenCart		
27) Koppeling huidige site		
30) Kleine merk sites		
Video's plaatsen		
Facturen in PDF op website bij klantaccount weergeven		
Taalcode meenemen naar systeem		
Orderstatus in website automatisch aanpassen		
Prijs / support		
Prijs per maand		

Support per telefoon		
Support per tussenpersoon		
Uitgebreid internetforum		
Prijs support		

Hoofdstuk 4: Hoe ziet een overzicht van een selectie- en implementatietraject eruit en welke relevante verschillende softwaresystemen zijn er?

In hoofdstuk 1 is een analyse gemaakt van de verschillende bedrijfsprocessen. Hieruit zijn een aantal belangrijke conclusies naar voren gekomen. Aan de hand van deze conclusies is een longlist opgesteld met een aantal belangrijke criteria waaraan het nieuwe softwaresysteem moet voldoen. In dit hoofdstuk worden met behulp van een overzichtelijk schema een aantal relevante softwaresystemen uitgelicht. Later in dit onderzoek worden de verschillende systemen vergeleken en uiteindelijk wordt er gekozen voor het softwaresysteem dat het beste aansluit bij de wensen en eisen van Valkenpower.

4.1 Software in diverse vormen

De beslissing voor een nieuw softwaresysteem is lastig vanwege de vele keuzes die gemaakt moeten worden. Met name op het gebied van functionaliteit en vorm van de software. Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie vormen: een standaardpakket, een standaardpakket gecombineerd met maatwerk of volledig maatwerk. Ook moet er een keuze gemaakt worden tussen installatie op eigen hardware of een online oplossing via 'de cloud'.
Verder wordt tegenwoordig steeds meer gebruik gemaakt van open source software.

Standaardpakket
Bij een standaardpakket is alle functionaliteit van de software aanwezig in het product dat aangeschaft wordt. Er moet dus gewerkt worden met de eigenschappen van het pakket, zoals deze door de softwareproducent zijn bedacht. Tegenwoordig zijn standaardpakketten heel flexibel en meestal modulair van opzet. Dit betekent dat de software is opgebouwd uit verschillende modules. Deze zijn apart van elkaar te installeren, maar werken nauw samen met elkaar. Deze opbouw zorgt ervoor dat het pakket zelf samengesteld wordt uit de bouwstenen die van toepassing zijn voor het betreffende bedrijf.
Voordelen standaardpakket:

- ✓ Relatief lage kosten
- ✓ Betrouwbare, veilige en stabiele software
- ✓ Regelmatig updates
- ✓ Relatief makkelijke implementatie

Nadelen standaardpakket:

- ✗ Bedrijfsvoering van organisatie moet zich aanpassen aan software en niet andersom
- ✗ Meeste standaardpakketten ondersteunen slechts een bepaalde taak of afdeling. Voor complete ondersteuning moeten meerdere pakketten worden aangeschaft

Maatwerksoftware
Wanneer een standaardpakket alleen niet voldoet, is er maatwerk nodig. Zo kan er volledige nieuwe software gebouwd worden of een standaardpakket wordt door middel van maatwerk aangepast en uitgebreid. Het grote voordeel van maatwerk is dat de software op de organisatie toegespitst wordt en deze dus volledig bij de organisatie past.
Voordelen maatwerksoftware:

- ✓ Kan zo groot of klein zijn als nodig
- ✓ De programmeur kent het bedrijf vanwege het vele persoonlijke contact
- ✓ Software ontwikkeld om processen 100% te ondersteunen
- ✓ Software past zich aan de bedrijfsvoering van de organisatie aan

Nadelen maatwerksoftware:

- Hoge kosten
- Veel tijd aan implementatie en begeleiding

De belangrijkste reden dat Valkenpower aan vernieuwing van het softwaresysteem toe is, is het feit dat Valkenpower het huidige systeem ontgroeid is. Het bedrijf is de afgelopen jaren gegroeid en is nog steeds groeiende. Het huidige systeem ondersteund onvoldoende bij deze groei en de veranderende bedrijfsprocessen.
Met dit gegeven kan direct geconcludeerd worden dat de implementatie van alleen een standaardpakket **niet** voldoet. Er zal voor een pakket gekozen worden wat met Valkenpower mee kan groeien en wat met maatwerk zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en eisen van Valkenpower. De vorm die dus het beste aansluit bij Valkenpower is een **standaard pakket gecombineerd met maatwerk.** Software die nieuw ontwikkeld wordt en dus volledig bestaat uit maatwerk gaat voor Valkenpower veel te hoog in de kosten lopen. Dit wordt in de praktijk meestal alleen gedaan door zeer grote bedrijven met dermate gecompliceerde processen.

Open source software
De afgelopen jaren heeft een nieuwe soort software steeds meer zijn opwachting gemaakt. Dit is open source software. De term "open source" verwijst naar iets wat mensen kunnen wijzigen en delen, omdat het ontwerp voor het publiek toegankelijk is. De zogenoemde "broncode" kan door iedereen gecontroleerd, gewijzigd of verbeterd worden. In de praktijk wil dit zeggen dat de software zich snel ontwikkeld omdat iedereen eraan kan werken. Er wordt door iemand een module bedacht en hier gaan programmeurs over de hele wereld vervolgens aan sleutelen.[19]

4.2 Softwareselectie

Met behulp van het boek 'ICT Informatiecentrum (2016). *Het Handboek Sofwareselectie (18e druk).* Houten: ICT Informatiecentrum ' is het volgende schema met betrekking tot softwareselectie opgesteld. Eerst volgt uitleg over de verschillende fases en vervolgens wordt het traject toegepast voor Valkenpower.

1. **Opstartfase**
   - Doelstellingen
   - Projectteam
   - Andere betrokkenen
   - Kostenposten
   - Planningen
   - Keuze voor integratie
   - Infrastructuur
2. **Selectiefase**
   - Voorbereiding
     - Analyse van de bedrijfsprocessen
     - Formuleren van eisen en wensen
   - Voorselectie
     - In kaart brengen en raadplegen van infobronnen
     - Samenstellen shortlist
   - Eindselectie

[19] https://opensource.com/resources/what-open-source

- Inzage in de kosten
- Referentieonderzoek
- Voorlopige keuze

➢ Beslissingsfase
- Voorcontract
- Fit-analyse
- Contract

3. Implementatiefase

➢ Voorbereiding
➢ Configuratie
➢ Installatie

4. Afsluitfase

➢ Oplevering
➢ Evaluatie
➢ Praktijk

1. Opstartfase
De eerste fase van het selectietraject is de opstartfase. Hier wordt bepaald dat investeren in nieuwe bedrijfssoftware zinvol is. Vervolgens worden doelstellingen geformuleerd, taken en verantwoordelijkheden benoemd, kosten begroot en planningen gemaakt.

2. Selectiefase
In deze fase richt men zich volledig op de selectie van software die het beste past bij de organisatie. Er kunnen alleen goede keuzes gemaakt worden als duidelijk is hoe de organisatie in elkaar steekt. Dit onderzoek wordt verricht in de voorbereidingsfase. Hier worden bedrijfsprocessen geanalyseerd en wensen en eisen bepaald. Hierna ligt de focus pas op mogelijke softwareoplossingen. Er worden verschillende pakketten en leveranciers bekeken, die vervolgens in een shortlist benoemd worden. Na een grondige analyse van deze verschillende pakketten en leveranciers wordt er een voorkeur ontwikkeld voor twee oplossingen. Uiteindelijk eindigt de selectiefase met een definitieve keuze.

3. Implementatiefase
In deze fase wordt de nieuwe software geïmplementeerd in samenwerking met de leverancier. Hier is het belangrijk dat alle wensen en eisen samen met de leverancier gerealiseerd worden. De software wordt geïnstalleerd, de gebruikersinstellingen worden toegespitst op de organisatie en de 'oude' data wordt mee omgezet. Ook moeten alle medewerkers getraind worden zodat zij optimaal met de nieuwe software overweg kunnen.

4. Afsluitfase
Een goede evaluatie van het selectietraject is belangrijk, omdat het implementeren van nieuwe bedrijfssoftware geen dagelijkse bezigheid is. Hier worden vragen beantwoord zoals: Is de software wat we ervan verwacht hadden? Komen de berekende kosten overeen met de werkelijke kosten? Zijn de werknemers tevreden over de nieuwe software? Klopt de geschatte tijd voor het project? Zijn we tevreden over het hele project?

4.2.1 Opstartfase

Zoals eerder aangegeven, is de keuze om te investeren in een nieuw softwaresysteem al gemaakt. Dit is ook de aanleiding voor dit onderzoek. In deze fase van het selectietraject worden onder andere doelstellingen bepaald, een projectteam samengesteld, kosten begroot en planningen gemaakt.

Doelstellingen

Om tijdens het selectietraject te kunnen bepalen of we op de goede weg zijn, is het belangrijk om vooraf duidelijke en realistische doelstellingen te formuleren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen uitvoeringsdoelstellingen en resultaatdoelstellingen. Uitvoeringsdoelstellingen hebben betrekking op het verloop van het traject en resultaatdoelstellingen beschrijven wat we willen bereiken met de aanschaf van de nieuwe software en wat de gevolgen zijn voor de organisatie en de bedrijfsprocessen. Gedurende het traject kunnen deze doelstellingen aangepast en uitgebreid worden.

Uitvoeringsdoelstellingen:

- Valkenpower wil in een jaar tijd een nieuw softwaresysteem gekozen hebben en live zijn.
- In de eerste twee maanden verschillende softwaresystemen en leveranciers analyseren en een keuze maken.
- Vervolgens verschillende gesprekken met de leverancier over project. Denk aan: software bespreken, prijs, duur project en nazorg.
- 6 tot 9 maanden uittrekken voor de implementatie van de software.
- Na een jaar, wanneer het nieuwe systeem inmiddels live is, een evaluatie met betrekking tot het gehele traject.

Resultaatdoelstellingen:

- Valkenpower wil een compleet softwaresysteem aanschaffen wat ondersteund is alle verschillende processen: opslag, inkoop, verkoop, financiële administratie, ERP, CRM, HRM en marketing.
- Er moet een WMS systeem komen in het magazijn wat zorgt voor een duidelijke structuur.
- Wat betreft inkoop wordt nu nog bijna alles handmatig ingevoerd. Er moet automatisering komen in het inkoopproces. De laatste keuze en beslissing ligt uiteraard bij Valkenpower, maar het systeem moet meedenken en veel werk uit handen nemen.
- Ook op het gebied van verkoop moet er meer geautomatiseerd worden. Orders moeten bijvoorbeeld automatisch doorschieten naar de medewerkers in het magazijn.
- Bij de boekhouding wordt teveel buiten het systeem om in excel en andere programma's gewerkt. Er moet één centrale plek in het nieuwe systeem komen waar alles wat betreft de boekhouding wordt opgeslagen en terug te vinden is.
- De database voor producten, facturen, klanten en inkopen moet overzichtelijk zijn en er moet makkelijk in gezocht kunnen worden.
- Het klantenbestand moet veel uitgebreider worden, zodat bij een klant makkelijk te zien is welke afspraken zijn gemaakt.
- Het systeem moet een gemeenschappelijk agenda bevatten waar iedereen zijn/haar afspraken in kan opslaan, zodat er altijd een overzicht is wanneer wie een afspraak heeft.
- De koppeling met de website (OpenCart) is één van de belangrijkste onderdelen. Er moet al een koppeling bestaan met OpenCart zodat deze alleen nog geoptimaliseerd moet worden voor Valkenpower.

Projectteam
Het is handig om in de opstartfase een projectteam te formeren. Iedere afdeling die later met de software te maken krijgt, is in dit projectteam vertegenwoordigd. Dit zijn de personen binnen Valkenpower die het meest betrokken zijn bij het project:

- Ginger, hoger management. Afdelingen: opslag, inkoop, verkoop, CRM, marketing
- Sharon, hoger management. Afdelingen: verkoop, financiële administratie, HRM
- Ronald, ICT-er van Valkenpower. Afdeling: ERP, website
- Ik zelf, stagiair. Ondersteunend voor alle afdelingen.

In de eerste fase van het traject is het belangrijk dat iedereen binnen het projectteam duidelijk aangeeft wat de wensen en eisen zijn per afdeling. Deze worden samengevoegd in een longlist, deze is terug te vinden in deelvraag 2. Het is belangrijk dat alle punten aangegeven worden, hoe klein en onbelangrijk ze vaak ook lijken. Tijdens de implementatie van de software is het namelijk belangrijk dat zoveel mogelijk duidelijk wordt aangegeven zodat dit niet later als maatwerk toegevoegd moet worden en in dit in de kosten gaat lopen.

Anderen betrokkenen
Bij de selectie en implementatie van nieuwe software kunnen veel verschillende partijen invloed hebben. Denk bijvoorbeeld aan: collega-ondernemers, klanten, toeleveranciers en privécontacten. Deze partijen kunnen een nuttige bijdrage leveren aan het selectieproces. Het is altijd handig ervaringen en ideeën te delen, er zullen altijd interessante aanbevelingen tussen zitten.

Vanuit Valkenpower is er gesproken met een aantal collega-ondernemers, toeleveranciers en privécontacten. Gevraagd is welke softwaresystemen deze organisatie in gebruik hebben en of dit systeem is aan te raden. De uiteenlopende antwoorden zijn zeer nuttig geweest en meegenomen in het verdere traject.

Kostenposten
Dat de investering in nieuwe bedrijfssoftware een kostenplaatje met zich meebrengt is logisch, de software moet immers een bijdrage leveren aan de verbetering van de organisatie. Maar niet voor iedere prijs. Wat mag de overgang kosten? Waar ligt het maximum? Om een budget de kunnen bepalen, moet er rekening gehouden worden met diverse kostenposten.
Hier volgen een aantal kostenposten waar Valkenpower rekening mee moet houden:

- Software, licenties en maandbedragen
- Implementatiekosten
- Onderhouds- en servicekosten

Voor sommige ‘kleinere’ standaardpakketten wordt een vast bedrag betaald voor het hele pakket, ongeacht het aantal gebruikers. Grotere pakketten zijn meestal modulair. Er wordt dan alleen betaald voor de modules die worden gebruikt. Bij meerdere gebruikers wordt meestal een bedrag per licentie betaald. De kosten kunnen per softwaresysteem enorm verschillen, terwijl de functionaliteit ervan elkaar nauwelijks ontloopt. Het wil dus zeker niet zeggen: Hoe duurder het pakket, hoe beter.
Het hangt ervan af of de implementatie door de softwareleverancier zelf wordt gedaan of door externe deskundigen. De softwareleverancier zelf heeft namelijk al een deel van zijn ‘winst’ berekend in de softwareprijs en hier zullen de implementatiekosten dus meevallen. Wordt de implementatie gedaan door een extern bedrijf (partner van softwareleverancier), dan zijn de kosten meestal hoger. Onderhouds- en servicekosten zijn niet onderuit te komen bij de overgang naar een nieuw systeem. Na de implementatie is er namelijk altijd nog ondersteuning nodig. En wanneer updates van de

software verschijnen zullen deze ook geïnstalleerd moeten worden. Het is belangrijk dat duidelijk wordt wat de jaarlijkse kosten van onderhoud en ondersteuning zijn en dat in kaart wordt gebracht wat gratis is en wanneer het in de kosten begint te lopen.

Planningen
De selectie van bedrijfssoftware vereist een projectmatige aanpak, met een duidelijke planning. Een goede planning biedt voldoende tijd voor alle fasen in het selectietraject en voorkomt tegelijkertijd onnodig oponthoud. De volledige planning kan pas ingevuld wanneer bekend is voor welke software is gekozen, wie deze gaat implementeren en hoe lang dit gaat duren. De planning zal dus gaandeweg het project aangepast en aangevuld worden.

Keuze voor integratie
Tot enkele jaren geleden was de keuze eenvoudig. Er werd een boekhoudpakket gekocht voor de administratie, een relatiebeheersysteem voor CRM en een logistiek pakket voor logistieke werkzaamheden. Er was nauwelijks afstemming tussen deze afzonderlijke systemen. Om betere afstemming tussen de systemen te krijgen is integratie een belangrijke rol gaan spelen. Hierbij wordt de software op elkaar afgestemd en is informatie uit het ene systeem ook toegankelijk voor het andere. ERP is hierbij van belang. Met een ERP oplossing kan software voor financiële, logistieke, commerciële en andere toepassingen geïntegreerd worden in één pakket. ERP pakketten zijn meestal modulair, zodat de samenstelling afgestemd kan worden op de bedrijfssituatie. Voor Valkenpower is het belangrijk dat het softwaresysteem mee kan groeien en dus modulair opgebouwd is. Bij toekomstige vernieuwingen kan dan voortborduurt worden op de keuze die nu wordt gemaakt.

Infrastructuur
Nieuwe software kan hogere eisen stellen aan de bestaande hard-en softwareconfiguratie. Denk hierbij aan de capaciteit van de server, netwerkbandbreedte of netwerkstations die tekort kunnen schieten. Het is dus verstandig om tijdens het selectietraject een inventarisatie te maken van de huidige en gewenste eigenschappen van de hardware.

Conclusies
Buiten de verschillende geformuleerde doelstellingen zijn er een aantal conclusies die getrokken worden na de opstartfase:

- Het projectteam, bestaande uit Ginger, Sharon, Ronald en Mark zijn de mensen binnen Valkenpower die het project voor het grootste gedeelte gaan uitvoeren.
- Per afdeling wordt aangegeven wat de eisen en wensen zijn.
- Er wordt informatie opgevraagd bij collega-ondernemers, toeleveranciers en privécontacten.
- Het gehele project mag maximaal tussen de €… en €… kosten.
- De globale planning is terug te vinden bij de uitvoeringsdoelstellingen. Het is de bedoeling om april 2017 te starten met de implementatie van een nieuw softwaresysteem en in januari 2018 live te gaan.
- Valkenpower is op zoek naar een systeem dat de verschillende processen samen kan verbeteren. Met name de processen inkoop, verkoop, magazijn en financiële administratie moeten ondersteund worden in het groeiproces.
- Valkenpower wil het nieuwe systeem graag hosten op de eigen server. Tijdens de gesprekken met leveranciers moet duidelijk worden wat hiervoor nodig is. Ronald, de ICT-er van Valkenpower, gaat hier een belangrijke rol bij spelen.

4.2.2 Selectiefase

De eerste fase van het selectietraject is nu achter de rug. Het plan is gemaakt en de voorbereidingen voor de daadwerkelijke selectie kunnen nu getroffen worden. Een goed vooronderzoek is belangrijk. In dit vooronderzoek vindt onder andere een analyse van de bedrijfsprocessen plaats. Verder worden eisen en wensen opgesteld met betrekking tot de functionaliteit van het systeem en met betrekking tot de leverancier. Eisen en wensen met betrekking tot functionaliteit beschrijven wat de software moet kunnen. Belangrijk is om onderscheid te maken tussen wat wenselijk en wat noodzakelijk is. Dit onderscheid kan duidelijk worden aangegeven door waarderingen aan eisen en wensen te koppelen.

Voorbereiding

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de organisatie wordt er een analyse gemaakt van de bedrijfsprocessen. Deze analyse geeft aan waar de knelpunten in de organisatie zitten. Vervolgens worden deze bevindingen vertaald naar eisen en wensen. Die zijn terug te vinden in de longlist. De longlist is leidend in het onderzoek naar de juiste software.
In dit onderzoek is de analyse van de bedrijfsprocessen terug te vinden in deelvraag 1. De probleem- en pijnpunten die voortvloeien uit deze analyse en de bijbehorende longlist met eisen en wensen zijn terug te vinden in deelvraag 2.
De eisen en wensen die opgesomd zijn in de longlist hebben betrekking op de functionaliteit van de software. Hier is terug te vinden waar de software aan moet voldoen om bepaalde problemen op te lossen en processen te optimaliseren en te automatiseren. Om de keuze voor de juiste leverancier van software te maken moeten er ook eisen en wensen met betrekking tot de leverancier opgesteld worden. Hieronder volgen de eisen en wensen met betrekking tot de leveranciers:

- Vriendelijk en begripvol, echt een helpende hand
- Pro-activiteit (inspelen op ontwikkelingen en veranderen wetgeving)
- Innovatief
- Service- en klantgerichtheid
- Goede ondersteuning helpdesk, erg goed bereikbaar
- Toekomstbestendige, financieel gezonde en stabiele organisatie
- Gezonde verhouding van de omvang van de organisatie van de leverancier versus aantal klanten en (lopende) opdrachten (kan het werk aan)

Voorselectie

De betreffende bedrijfsprocessen zijn in kaart gebracht en de eisen en wensen met betrekking tot de nieuwe software en leveranciers zijn uitgesproken en geformuleerd. Met behulp van deze informatie kan er gezocht gaan worden naar beschikbare softwareoplossingen. Het resultaat van deze oriëntatie is een shortlist van mogelijke software en leveranciers. Er zijn een aantal manieren om op zoek te gaan naar mogelijke software:

- Internet
- Informatiepakketten
- Boeken
- Tijdschriften
- Medewerkers
- Anderen

De meestgebruikte manier is uiteraard internet. Via internet is snel veel informatie te verkrijgen en met name recensies van gebruikers van de software zijn zeer waardevol. Aanbieders willen de software natuurlijk zo goed en veel mogelijk verkopen. Maar juist de recensies geven een reëel beeld. Mensen vertellen hoe het systeem bevalt en wat de plus- en minpunten zijn.

Onder andere ICTinformatiecentrum.nl heeft een aantal informatiepakketten ter beschikking die behulpzaam kunnen zijn bij het selectietraject. In deze pakketten is informatie terug te vinden over de software en de toepassing ervan.
Er bestaan een aantal boeken over ICT en de zakelijke toepassing ervan. Deze boeken zijn gericht op de verschillende onderdelen zoals ERP, HRM, CRM etc. De boeken zijn echter minder handig als het gaat om de verschillende softwaresystemen. Dit komt omdat het aanbod van softwaresystemen in hoog tempo steeds groter wordt. Boeken kunnen dus alleen gebruikt worden ter ondersteuning.
Tijdschriften zoals 'Computable' en 'Automatisering Gids' zijn handig op te raadplegen. Hierin staan bedrijfsprocessen en de automatisering ervan centraal.
Aan de hand van de verschillende interviews met de medewerkers is naar voren gekomen wat zij belangrijk vinden. Deze punten zijn verwerkt in de longlist. Verder is zijn de ideeën, kennis, ervaring en suggesties van medewerkers altijd bruikbaar.
Een andere manier om handige informatie te verkrijgen is door te informeren bij zakelijke netwerken. Denk aan klanten, leveranciers of andere zakenrelaties. Welke systeem gebruiken hun? Wat zijn de ervaringen? Wat is aan of af te raden?

Samenstellen shortlist
Op basis van de informatie, verkegen op de manieren zoals hierboven beschreven, kan er selectie worden gemaakt van softwareoplossingen die in aanmerking komen. Criteria hiervoor zijn de eisen en wensen die eerder geformuleerd zijn voor zowel de software als de leveranciers. Het is vervolgens belangrijk om de keuze tot twee of drie softwaresystemen in te korten zodat er een afweging gemaakt kan worden.

Na het raadplegen van alle verschillende informatiebronnen die vermeld zijn bij de voorselectie, zijn er twee softwaresystemen naar voren gekomen die voor Valkenpower het meest relevant zijn. Er zijn natuurlijk meerdere systemen die voor Valkenpower interessant kunnen zijn, maar deze twee werden het meeste aanbevolen:

- Exact
- Odoo

Exact
Exact levert best-in-class business software voor finance, ERP, HRM en CRM processen. Een volledig geintegreerd front- en back office systeem, beschikbaar voor al je locaties, ondersteund met business analytics en mobiele applicaties. On-premise of in de private cloud.[20]
Gezonde marges realiseren en meer inzicht en grip op uw logistiek? Met meer dan 20 jaar ervaring in de internationale logistiek, bieden wij een snel te implementeren totaaloplossing die past bij uw groothandel. Met Exact voor Groothandel heeft u altijd zicht op de status van uw voorraden, bestellingen en retouren. Bovendien stroomlijnt u er ook uw magazijnprocessen mee én brengt u uw service management op een hoger niveau. Én hoe beter uw service, hoe beter u zich kunt onderscheiden van uw concurrenten. Wilt u uw inkoop, verkoop, voorraadbeheer, magazijnbeheer, distributie en service perfect op elkaar aan laten sluiten? Dan is Exact voor Groothandel voor u de ideale oplossing.[21]
Exact is modulair opgebouwd en werkt met applicaties. Zo wordt er alleen gebruik gemaakt van de relevante apps. Per branche heeft Exact zelf een aantal apps geselecteerd en deze in een bundel samengevoegd. Zoals hierboven beschreven is Exact voor Groothandel de ideale samenstelling. Hier volgt een omschrijving van een aantal relevante apps:

[20] https://www.exact.com/nl/software/
[21] https://www.exact.com/nl/software/producten/oplossingen/erp/exact-voor-groothandel

- **E-WMS:** Snel en doelmatig werken in het magazijn. Daar helpt E-WMS bij. Standaard kun je in Exact voor Groothandel gebruikmaken van barcodescanners. Met de add-on E-WMS kun je het magazijn verder automatiseren. Bijvoorbeeld met replenishment, routeoptimalisatie en SKU's. Orderpicken wordt snel doeltreffend door efficiënte pickroutes en de registratie van SSCC.
- **E-Inkoop:** Samen met E-voorraad maakt de module E-inkoop uw inkoopprocessen inzichtelijk en controleerbaar. Geef eenvoudig bestellingen door, controleer leveringen en bekijk de prestaties van uw leveranciers. E-inkoop presenteert alle informatie in handige overzichten en uitgebreide statistieken. Bovendien worden belangrijke documenten automatisch gearchiveerd. Zo vindt u alle informatie moeiteloos terug.
- **E-Order:** Automatiseer uw orderadministratie met E-order voor Exact Globe. De module stroomlijnt uw verkoopproces en voorziet betrokken afdelingen van actuele statusinformatie. Financiële boekingen worden automatisch geplaatst en uw voorraadadministratie is altijd up-to-date. Met deze module voorkomt u dubbele invoer en vindt u snel de gegevens die u zoekt.
- **E-Elektronisch Bankieren:** Boekhouden wordt stukken eenvoudiger met E-Elektronisch Bankieren. De intelligente, zelflerende module voor Exact Globe koppelt uw administratie en telebankierpakket moeiteloos aan elkaar. Daardoor kan E-Elektronisch Bankieren uw elektronische afschriften en betalingsopdrachten vrijwel automatisch verwerken en archiveren.[22]

Odoo

Odoo (voorheen OpenERP) is de snelst groeiende zakelijke software in de wereld.
Odoo heeft een complete suite van zakelijke toepassingen voor ieder proces, van website en e-commerce tot productie, voorraadbeheer en boekhouding, allemaal naadloos geïntegreerd in één ERP-systeem.
Odoo is beschikbaar in 2 versies die qua functionaliteit en interface iets verschillen. De open source versie Odoo community en de gemanaged open source versie Odoo enterprise. De enterprise versie heeft een iets prettigere interface en kent extra functionaliteit.[23]

Bij Odoo vindt u alle bedrijfsprocessen in een pakket! Odoo is een open source softwarepakket (voorheen ook wel bekend onder de naam OpenERP), dit is een ERP systeem (Enterprise Resource Planning), waarmee alle bedrijfsprocessen binnen een pakket worden verenigd. U kunt ERP inzetten als hulpmiddel voor het complete beheer van uw bedrijfsgegevens, met rapportages en dashboards. Daar plukt u meteen de vruchten van als u Odoo vandaag nog in gaat zetten!

Odoo's pluspunten

- Compleet: Een complete omgeving voor alle bedrijfsprocessen
- Eenvoudig: Eenvoudig in gebruik
- Schaalbaar: Odoo groeit mee met uw business
- Open Source: Geen dure licentiekosten en aan te passen aan uw behoeften
- Modulair: Meer dan 1000 modules beschikbaar
- 100% Web: Werkt met iedere gangbare webbrowser

Odoo bestrijkt het gebied van onder andere inkoop, verkoop, logistiek, productie, financiën, marketing, personeelsbeheer, relatiebeheer en business Intelligence. Odoo heeft een open architectuur. Een ander voordeel is dat Odoo ook aan andere software gekoppeld kan worden.

[22] https://www.incontrol.eu/index.php/oplossingen-a-producten/software/exact-globe
[23] http://odoo.nl/odoo-erp/

Daarbij kunt u denken aan koppelingen met webshops en office. Er zijn ook nog eens 1000 modules vrij verkrijgbaar![24]

De volgende stap is om met aanbieders van de betreffende systemen in contact te komen. Deze zogenoemde partners moeten overtuigen om voor dit systeem te kiezen. Met behulp van de longlist van eisen en wensen wordt duidelijk of het systeem geschikt is voor de organisatie. Aan de hand van verschillende demo's kan het systeem getest worden op gebruiksvriendelijkheid e.d. Vervolgens kunnen van de verschillende leveranciers offertes worden aangevraagd, die vervolgens vergeleken worden.

Exact partners
Exact heeft in Nederland 21 gold partners. Exact gold partners hebben excellente kennis van Exact oplossingen. Bovendien hebben zij serieuze investeringen gedaan om kennis van Exact oplossingen en de dienstverlening daaromheen op dit niveau te houden.[25]

Allereerst heb ik namens Valkenpower een mail verstuurd naar een aantal softwareleveranciers van Exact. Al snel kreeg ik reactie van twee partners: Clear-Solutions en TCC (The Computer Company). Clear-Solutions is gevestigd in Amsterdam en TCC in Maastricht.
Er gekozen om eerst telefonisch contact op te nemen met de dichtstbijzijnde gold partner. Dit is dus TCC.

TCC THE COMPUTER COMPANY
100% EXACT, 100% REGIONAAL
Zoekt u een regionale partner om mee te denken over besparingen, efficiëntie en het verkrijgen van actueel inzicht in uw prestaties en activiteiten? Dan bent u bij ons aan het goede adres. TCC The Computer Company heeft al 25 jaar bewezen een allround ICT-dienstverlener te zijn die in staat is de automatisering van organisaties efficiënter en effectiever in te richten.[26]

Vanwege de snelle en duidelijke reactie op mijn mail en het feit dat TCC gevestigd is in Maastricht, heb ik telefonisch contact gezocht met TCC. In dit gesprek heb ik de situatie uitgelegd zoals deze zich voordoet en kort beschreven wat de eisen en wensen van Valkenpower zijn. Vervolgens heb ik de uitgebreide longlist met eisen en wensen per mail opgestuurd naar TCC. Naar aanleiding van dit mailverkeer hebben we een afspraak op locatie gemaakt, zodat dhr. Tom Herberighs van TCC met behulp van Exact kan uitleggen en laten zien hoe Exact aan alle eisen en wensen kan voldoen. Dit gesprek in aanwezigheid van Ginger was een nuttig en belangrijk gesprek. Aan de hand van een demo versie van Exact heeft Tom laten zien hoe bepaalde processen binnen Exact uitgevoerd worden. Verder is besproken aan welke eisen en wensen voldaan moet worden en hoe Exact dit kan realiseren. Uiteindelijk hebben we gevraagd of Tom een offerte voor ons kon opstellen. Deze is terug te vinden in Bijlage 7.

Om niet van slechts één leverancier uit te gaan heb ik ook contact gezocht met een andere leverancier. Een gold partner gevestigd in Amsterdam. Dit betreft Clear-Solutions. Ik ben bij deze partner terecht gekomen via een vriend van mij. Hij heeft een eigen bedrijf en dat werkt al een aantal jaar met Exact en Clear-Solutions als partner. Zij zijn zeer tevreden over zowel systeem als leverancier.
Op basis van bewezen standaarden en technieken helpt CLEAR Solutions organisaties hun inzicht te vergroten, de (interne) klant te koesteren, marge en cashflow te maximaliseren en tegelijkertijd de kosten en (ook interne) processen te beheersen. Oplossingen met een grote en directe

[24] https://www.openworx.nl/page/odoo
[25] https://www.exact.com/nl/software/partners/category/gold-partner
[26] https://www.thecomputercompany.nl/exact-frontrunners

betrokkenheid bij de werkzaamheden, processen en de onderneming. Dagelijks dagen onze relaties hiermee op een prettige manier hun werknemers uit om het maximale uit hun werk en de organisatie te halen.[27]
Met behulp van de longlist van eisen en wensen heeft Marc van de Laar van Clear-Solutions een prijsindicatie opgesteld voor de levering & implementatie van Exact. Deze offerte is terug te vinden in de Bijlage 8.

Odoo partners
Odoo heeft in Nederland aanzienlijk minder gold partners, namelijk 5. Dit komt vooral omdat het systeem pas sinds een aantal jaren bestaat in Nederland. Daarentegen is Odoo een internationaal softwaresysteem dat over de hele wereld ruim 700 partners, waarvan ongeveer 60 goldpartners heeft.[28]
De selectie van partners is bij Odoo anders verlopen. Zo zijn Ronald en ginger, toen zij samen aanwezig waren op een webwinkeldag in juni 2016, een partner van Odoo tegen gekomen. Na een gesprek van +/- 30 min en een kleine demonstratie waren zij zeer te spreken over Odoo als softwaresysteem en Open2Bizz als de partner. Deze partner is toevallig gelegen in het nabije Sittard. Open2Bizz is een IT dienstverlener volledig gespecialiseerd in de open source oplossing Odoo. Odoo maakt een stormachtige ontwikkeling door en kan ondertussen de vergelijking aan met equivalenten als SAP, Oracle en Microsoft Dynamics prima aan. Open2Bizz is opgericht in 2011 door Thomas Pot en Stefaan Ferket. Zij vormen de directie van een bedrijf waar ondertussen 6 mensen werkzaam zijn. Vanuit het geloof in open source heeft Open2Bizz Odoo vanaf het begin omarmt.
In de eerste vijf jaren van ons bestaan hebben wij ons Odoo helemaal eigen gemaakt en kunnen we u een volledig partnership bieden.
Open2Bizz implementeert en ontwikkelt Odoo en heeft een helpdesk die u volwaardige service biedt. Open2Bizz is dan ook één van de twintig gecertificeerde Odoo partners in Nederland en bovendien de enige in Limburg.[29]

Omdat Ronald en Ginger al kennis hadden gemaakt met dhr. Thomas Pot van Open2Bizz, werd het contact makkelijk gelegd. Open2Bizz was al redelijk bekend met de situatie van Valkenpower en na kort mail en telefonisch verkeer is Thomas op locatie langsgekomen. Op locatie heeft Thomas een korte uitleg en demonstratie van Odoo gegeven. Ronald, Ginger, Sharon en ik waren aanwezig bij deze demo en onder de indruk van Odoo. Het systeem sluit eigenlijk naadloos aan bij onze gedachten, eisen en wensen. Verder is het in verhouding met andere systemen zoals Exact een 'goedkoop' systeem. Verder was het een prima gesprek dat een beduidend beter beeld van Odoo heeft gegeven. Uiteindelijk hebben we Thomas gevraagd of hij een globale offerte kon opstellen, zodat deze eventueel met andere aanbieders vergeleken kan worden. Een gedeelte van deze offerte is terug te vinden in Bijlage 9.

Na het positieve gesprek met Thomas Pot van Open2Bizz hebben we besloten om niet van slechts één softwareleverancier uit te gaan. Dus we zijn op zoek gegaan naar een tweede leverancier. Omdat Odoo in Nederland 'slechts' 5 gold partners heeft, hebben we contact gezocht met de dichtstbijzijnde gold partner. Dit is B-informed, gevestigd in Breda.
B-informed is een organisatie gericht op pragmatische bedrijfsoplossingen, nu al meer dan 15 jaar. B-informed benadert ERP oplossingen niet vanuit de techniek maar vanuit de toegevoegde waarde. Dit vanuit een jarenlange ervaring als ondernemers en een bedrijfskundige achtergrond. Moderne ERP software als Odoo biedt een groot aantal mogelijkheden. Met het inzetten van deze toepassingen draagt B-informed bij aan de ontwikkeling van haar klanten. Onze organisatie kenmerkt zich door één

[27] http://www.clear-solutions.nl/over-ons/organisatie
[28] https://www.odoo.com/nl_NL/partners/grade/gold-1/country/nederland-159
[29] https://www.open2bizz.nl/page/over-open2bizz

duidelijke vertegenwoordiging, bedrijfskundige know-how en een hoge mate van flexibiliteit. Een omgeving die snel kan inspelen op veranderingen in de markt of op vragen van u als klant.[30]
Allereerst is er per mail contact opgenomen met B-informed. Vervolgens heeft er telefonisch contact plaatsgevonden aan de hand van het mailverkeer. De huidige situatie is uitgelegd aan B-informed, hierbij is gebruik gemaakt van de procesanalyse uit deelvraag 1. Vervolgens is Peter Dijkstra van B-informed langsgekomen op locatie voor een kennismaking en een productpresentatie. Dit gesprek beviel ons goed en samen met Peter hebben we de longlist met eisen en wensen doorgenomen. Deze punten heeft Peter genoteerd met eventuele uitleg. Aan de hand van deze bespreking hebben we Peter een globale offerte laten opstellen. Vervolgens hebben er een aantal interne vergaderingen plaatsgevonden met betrekking tot deze offerte. Uit deze vergaderingen is vervolgens zoveel mogelijk teruggekoppeld aan Peter. Naar aanleiding van deze aandachtspunten heeft Peter de offerte aangepast en verder uitgewerkt. De laatste nieuwe offerte van B-informed is terug te vinden in Bijlage 10.

Eindselectie
Er is veel informatie verzameld en door de eigenschappen van de softwareproducten naast de eisen en wensen te leggen zijn er een aantal softwaresystemen geselecteerd. Belangrijke factoren die nu een rol gaan spelen zijn productpresentaties, prijsopgaven en het natrekken van referenties.
Tijdens de eerste gesprekken proberen de aanbieders de software te verkopen en een duidelijk beeld bij de geïnteresseerde te creëren. Wat na deze gesprekken vaak nog niet duidelijk is, is de wijze waarop het product in de praktijk zal werken. Om daar een goede indicatie van te krijgen is een productpresentatie nodig. Met behulp van de eisen en wensen kan er een demo van de software worden gegeven die is toegespitst op de organisatie.

Inzage in de kosten
De offertes kunnen na meerdere gesprekken met leveranciers steeds specifieker worden opgesteld. Leveranciers laten natuurlijk in het begin 'niet het achterste van hun tong zien'. Hoe concreter de interesse wordt in het softwaresysteem, hoe meer de leveranciers gaan aanpassen aan de offerte. Prijs is een belangrijke factor bij het maken van een beslissing, maar niet leidend. Dat er een investering gedaan gaat worden staat vast en dus dat het geld gaat kosten ook.

Zoals aangegeven zijn de verschillende offertes terug te vinden in Bijlagen 7, 8, 9 en 10.
Aan de hand van deze offertes is er een schema opgesteld, zodat de verschillende bedragen overzichtelijk zijn weergegeven:

	Exact - Clear-Solutions	**Exact - TCC**	**Odoo - Open2Bizz**	**Odoo - B-informed**
Eenmalige investering	€ 40.125,00	€ 39.905,00	€ 10.775,00	€ 35.000,00
Jaarlijkse investering	€ 6.016,00	€ 5.266,00	€ 3.900,00	€ 3.900,00

Met behulp van het schema kunnen een aantal conclusies worden getrokken:

- Odoo is goedkoper dan Exact.
- De offerteprijs van Open2Bizz ligt aanzienlijk lager als alle andere offerteprijzen.
- Er zit een verschil in de jaarlijkse investering bij de offertes van Clear-Solutions en TCC.
- De eenmalige investering bij Open2Bizz is een derde van de eenmalige investering bij B-informed, beide voor Odoo.

[30] http://www.b-informed.nl/2016-04-26-09-24-25/dit-zijn-wij

Deze bevindingen zijn puur gebaseerd op de verschillende prijsopgaven. De uitwerking van de offertes is hierin niet meegenomen.

Wanneer er naar de offertes zelf gekeken wordt, kan één offerte al afgeschreven worden. Namelijk die van Clear-Solutions. De offerte is dermate beknopt dat deze niet meegenomen kan worden in een serieuze overweging. Dit heeft ook te maken met het feit dat er weinig verschil in benadering zit van Clear-Solutions en TCC. Vandaar dat we TCC gevraagd hebben een gedetailleerde offerte te maken en Clear-Solutions niet.
Als er naar de overige drie offertes wordt gekeken valt op dat de offerte van B-informed zeer uitgebreid en gedetailleerd is. Nagenoeg alle punten uit de longlist van eisen en wensen zijn verwerkt in de offerte. Veel van deze punten zijn "makkelijk" te realiseren in Odoo, omdat deze mogelijk zijn in 'standaard' Odoo. Er wordt altijd uitgegaan van standaard Odoo. Dit betekent dat B-informed bekijkt of aan de eisen en wensen voldaan kan worden met standaard Odoo of dat er aanpassingen in de software nodig zijn, wat dus maatwerk betreft. Aangezien Odoo een opensource programma is, zijn er veel verschillende modules beschikbaar. Er is dus heel veel standaard mogelijk in Odoo. Dit is een groot voordeel ten opzicht van andere systemen zoals Exact. Exact heeft verschillende bundels met een aantal modules. Zoals bijvoorbeeld 'Exact voor Groothandel'. Deze bundel bevat zoveel mogelijk modules die gebruikt worden bij een groothandel. Maar meer dan dit is niet mogelijk. Er zijn maar een beperkt aantal modules beschikbaar en hier vindt weinig ontwikkeling in plaats. Wel worden de modules die bestaan steeds uitgebreider en vernieuwd. Bij Odoo komen er maandelijks tientallen modules bij die door 1500 developers wereldwijd ontwikkeld worden. De mogelijkheden zijn dus oneindig en nemen in grote mate toe.
De offerte van Open2Bizz is de offerte met de laagste prijs, zoals weergegeven in het schema hierboven. Dit betekent echter niet dat dit de beste offerte is. Vanwege het grote prijsverschil moet onderzocht worden of Open2Bizz het project onderschat of dat B-informed teveel uren telt, het project overschat en daardoor een te hoge prijs vraagt. Zo hebben we de offerteprijs van Open2Bizz voorgelegd aan B-informed. Peter, van B-informed, gaf direct aan dat zij het project absoluut niet voor die prijs kunnen uitvoeren. Volgens Peter is de omvang van het project namelijk dermate groot dat dit niet mogelijk is voor die prijs. Aangezien B-informed meer ervaring heeft met soortgelijke project ten opzichte van Open2Bizz (referenties worden hieronder vermeld), lijkt de inschatting van B-informed betrouwbaar. Open2Bizz heeft namelijk weinig tot geen ervaring met implementaties van bedrijven als Valkenpower.

Referenties
De zekerheid dat een softwareoplossing in de praktijk zal gaan werken, zoals men voor ogen heeft, kan niemand geven. Meer dan zoveel mogelijk onzekerheden uitbannen zit er dan ook niet in. Een extra middel daarbij zijn referenties. Het is verstandig om de leverancier naar referenties te vragen en toestemming om hiermee contact op te kunnen nemen. Ondanks dat de referenties alleen gegeven worden met de wetenschap dat de leverancier deze alleen maar geeft als zij tevreden gebruikers van de software zijn, leveren referenties veel waardevolle informatie op. Naast gebruikers ervaringen geven referenties ook een beeld van de door de leverancier geleverde diensten en service. Hier volgen een aantal punten die belangrijk zijn bij een referentie:

- Reden om software aan te schaffen
- Of die reden nu ook nog zou gelden
- Welke beperkingen als een gemis worden ervaren
- Welke functionaliteiten als pre worden ervaren
- Tevredenheid over implementatie
- Tevredenheid over training
- Tevredenheid over support en service
- Termijn waarin softwarefouten zijn verholpen

- Frequentie waarmee updates verschijnen
- Gemak waarmee updates geïnstalleerd worden
- Technische omgeving waarop de software draait
- Versie van de gebruikte software
- Algemene indruk van de leverancier

B-informed
Aangezien de offerte van B-informed de beste indruk op ons maakt, hebben we referentie van B-informed opgevraagd. Met twee bedrijven waarbij B-informed de implementaties heeft verzorgd, heb ik contact gehad. Verslagen van deze telefonische gesprekken zijn terug te vinden in Bijlage 11 en 12.
Ginger en ik zijn ook bij een bedrijf op locatie geweest om te kijken hoe het bedrijf is ingericht. Dit bedrijf heet Engelhart en een verslag van het bezoek is terug te vinden in Bijlage 13.
Dit bezoek is zeer nuttig geweest, omdat het een beeld creëert bij alle mogelijkheden van Odoo. Tot nu toe is er slechts over gepraat en staat het op papier. Naast de we alle mochten bekijken en vragen gaf Cynthia Geerts ook een aantal handige tips.

Open2Bizz
Zoals eerder aangegeven heeft Open2Bizz weinig tot geen ervaring met soortgelijke projecten. Vandaar dat er ook geen referenties beschikbaar zijn. Het is dus niet mogelijk om een soortgelijk bedrijf als Valkenpower te spreken over de implementatie van Odoo door Open2Bizz. Wel is het mogelijk om een bedrijf te spreken dat veel verschilt met Valkenpower. Die referentie heeft dan betrekking op de samenwerking met Open2Bizz en niet op zo zeer op de implementatie van Odoo.

TCC
Van TCC zijn op de website een aantal referenties beschikbaar. Deze zijn terug te vinden in Bijlage 14.[31]

Voorlopige keuze
Uitgebreide analyses van softwareproducten, productpresentaties en de referenties stellen Valkenpower in staat om een (voorlopige) keuze te maken. Met deze sofwareoplossing wordt de beslissingsfase ingegaan. Er mag geen plaats meer zijn voor twijfel in deze fase. Wanneer de onzekerheid desondanks nog te groot is, moeten er maatregelen worden getroffen. Ga na wat de twijfel veroorzaakt en ga wanneer nodig enkele stappen terug in het traject. Zijn er onzekerheden over het product zelf, kunnen vragen aan de leverancier gesteld worden.

Vanaf hier zal het proces worden beschreven in de deelvragen 4 en 5.

Beslissingsfase
Bij de aanschaf van relatief eenvoudige softwareoplossingen waarmee niet veel geld gemoeid is, is de stap tussen voorlopige keuze en definitieve keuze klein. Wanneer de kosten acceptabel zijn en de vereiste inspanningen die geleverd moeten worden om de software draaiende te krijgen te overzien zijn, dan zal de beslissing niet veel moeite kosten. Dit is totaal anders wanneer de softwareoplossing veel veranderd aan de bedrijfsprocessen, de prijs veel hoger is en de implementatie veel tijd en werk kost.

Voorcontract
Er kan in de beslissingsfase gekozen worden voor een voorcontract. Doel van het voorcontract is om intenties en onderlinge afspraken vast te leggen en duidelijk de verdeling van de kosten die gemaakt

[31] https://www.thecomputercompany.nl/klant-aan-het-woord

worden tot het moment dat definitief besloten wordt het contract wel of niet te ondertekenen. Onderdelen van het voorcontract zijn:

- Intentieverklaring
- Geheimhoudingsverklaring
- Overeengekomen vergoedingen

Fit-analyse (inventarisatie)
Met een fit-analyse wordt samen met de leverancier in kaart gebracht waaruit het toekomstige implementatietraject bestaat en welke kosten daarvoor gemaakt moeten worden. Dit wordt ook wel inventarisatie genoemd. Hoe beter de fit-analyse wordt uitgevoerd, des te zekerder is men over het verdere verloop van het project. De softwareleverancier is voor de eerste keer echt betrokken bij de organisatie. De fit-analyse maakt onder andere duidelijk:

- Of en welk maatwerk noodzakelijk is.
- Of verschillen tussen gewenste en geboden functionaliteit overbrugbaar zijn.
- Uit welke werkzaamheden de implementatie zal bestaan.
- Uit welke prijscomponenten de offerte moet bestaan.

Contract
Als de fit-analyse het vertrouwen heeft gegeven dat de implementatie succesvol kan zijn, zal eerst een formele bevestiging van alle afspraken nodig zijn. Deze worden vastgelegd in een contract. De inhoud van het contract betreft een overzicht van alle rechten en verplichtingen die de softwareleverancier en de organisatie met elkaar overeenkomen. De volgende aspecten moeten in het contract verwerkt zijn:

- Omschrijving van de contractpartijen
- Omschrijving van de te leveren diensten
- Omschrijving van de te leveren softwareproducten
- Prijzen voor productaanschaf, huur en bijkomende kosten
- Prijzen en tarieven voor diensten
- Serviceniveau en servicekosten
- Geldigheidsduur van de offerte
- Kosten van meer- en minderwerk
- Betalingscondities
- Leveringstijd en opleverdatum
- Boetclausules bij het niet nakomen van verplichtingen
- Garantiebepalingen
- Wat gratis is en wat niet

4.2.3 Implementatiefase

In deze fase wordt de nieuwe software geïmplementeerd in samenwerking met de leverancier. Hier is het belangrijk dat alle wensen en eisen samen met de leverancier gerealiseerd worden. De software wordt geïnstalleerd, de gebruikersinstellingen worden toegespitst op de organisatie en de 'oude' data wordt mee omgezet. Ook moeten alle medewerkers getraind worden zodat zij optimaal met de nieuwe software overweg kunnen.

Deze fase is voor Valkenpower nog niet aangebroken. De keuze voor een softwaresysteem is inmiddels gemaakt, maar de keuze voor welke leverancier nog niet. Zodra deze keuze is gemaakt gaat de implementatiefase van start. Uiteindelijk volgt nog de afsluitfase.

4.2.4 Afsluitfase

Een goede evaluatie van het selectietraject is belangrijk, omdat het implementeren van nieuwe bedrijfssoftware geen dagelijkse bezigheid is. Hier worden vragen beantwoord zoals: Is de software wat we ervan verwacht hadden? Komen de berekende kosten overeen met de werkelijke kosten? Zijn de werknemers tevreden over de nieuwe software? Klopt de geschatte tijd voor het project? Zijn we tevreden over het hele project?

Hoofdstuk 5: Hoe kan een bruikbare vergelijking worden gemaakt van de verschillende systemen?

Na het uitvoeren van onderzoeken naar de bedrijfsprocessen, het verzamelen van alle informatie over verschillende softwaresystemen en het voeren van vele gesprekken met leveranciers, referenties etc. kan er bruikbare vergelijking worden gemaakt van de twee overgebleven systemen. Naar mijn mening kan dit het beste gedaan worden aan de hand van een overzicht. Er volgen een aantal belangrijke factoren en nogmaals de longlist van eisen en wensen. Daarop worden zowel Odoo als Exact beoordeeld.
In het overzicht wordt de mate waarin Exact en Odoo bepaalde factoren ondersteunen weergegeven met behulp van symbolen:

Slecht =	- -
Onvoldoende =	-
Voldoende =	-/+
Goed =	+
Zeer goed =	+ +

5.1 Overzicht vergelijking

Softwaresystemen ➔	**Odoo**	**Exact**
Bepalende factoren 🡻		
★ Stabiliteit	+ +	+ +
★ Betrouwbaarheid	+ +	+ +
★ Gebruiksvriendelijkheid	+ +	+ +
★ Toekomstbestendig	+ +	+
★ Real-time koppeling	+	+
ERP algemeen		
Flexibiliteit	+ +	-
Sign module (afhaalverklaring)	+ +	+
Werkbonnen garantie (klachtafhandeling per klant/per product)	+ +	+ +
Multiple printers (per gebruiker bepaalde printer bv. Terrein / showroom)	+	+
Makkelijk zoeken (op artikelcode, omschrijving, verschillende termen etc.)	+ +	+
Geschiedenis uit snelstart inladen (denk aan facturen PDF)	-/+	-/+
Producten in eenheden weergeven	+ +	+ +
Mogelijkheid exporteren naar catalogussoftware	+	+
Gemeenschappelijke agenda	+ +	+ +
Zoeken op factuurbedrag in boekhouding	+ +	+
Boekhouden		

NL/BE bank import (BE automatisch, NL via Camte)	+ +	+ +
Automatisch aanmaningensysteem	+	+ +
Makkelijk van boekjaar wisselen om verkoop van producten in eerder jaar te zien	+ +	+ +
Verkopen filteren per prijscategorie (bodem, groothandel, verkoop)	+ +	+ +
Koppeling maken voor boekhouder	-/+	+ +
Producten		
Productfeed voor klanten	+ +	-
Mogelijkheid aanmaken extra velden	+ +	+ +
Bijlages toevoegen (handleidingen, producttekeningen, PDF foto's)	+ +	-/+
Categorie weergave (meerdere categorien per product mogelijk op site)	+ +	+ +
Meerdere dozen per product (zichtbaar op pakbon)	+ +	+ +
Aantallen in een overdoos	+ +	+ +
Opmerkingen producten enkel op pakbon weergeven (onderscheid tussen inkoop en verkoop)	+	-/+
Afzonderlijke verzendkosten per product	-/+	-/+
Goederencodes erbij vermelden (intrastat, EAN evt serienummers)	+ +	+ +
Staffels voor adviesverkoop (prijseenheid bij aankoop meerdere stuks)	+ +	+
Bepaalde eenheden per product invoeren - specificaties op productniveau (attributen)	+ +	+ +
Klanten automatisch op hoogte brengen van prijswijzigingen (bijv. 1x per week)	+ +	+
Producten eenvoudig inladen in categorieën (massedit?)	+ +	+
Available stock altijd weergeven, ook in offertes	+ +	+ +
LxBxH ook weergeven, niet alleen volumes	+	+
Video's kunnen plaatsen (ook op website)	+ +	-/+
Hoe werkt kostprijsberekening? (Voorlopig VVP)	+	+
Voorraad kunnen forceren of toekennen bij -min	+	+
Grote foto's importeren via conversieprogramma	+ +	-/+
Meerdere categoriën per product	+ +	-/+
Grafieken weergeven met verkochte artikelen bepaalde tijd	+ +	+ +
CRM		
Mail koppeling (bijv. productverbeteringen leverancier/product, prijsafspraken)	+ +	+ +
Extra velden	+ +	+ +
Voorraadmelding wanneer product weer binnen is	+ +	+ +
Meerdere leveradressen per klant (GHS)	+ +	+ +

Aftersale voor klachtafhandeling	+ +	+ +
Klacht / garantieafhandeling (op leverancier/inkoop/productniveau)	+ +	+ +
Retouren koppelen aan retourformulier website	+ +	+ +
Dropshipments (via website) pakbonnen zonder valkenpower gegevens	+ +	+ +
Klantmemo's weergeven bij verkooporders	+	+
Grafieken weergeven met omzet bepaalde tijd	+ +	+ +
Aangeven of via de site als 'gast' of met 'account' is ingelogd.	+	-/+
Meerdere verzendadressen (ook vanaf website)	+ +	+
Labels voor klanten erbij zetten (bijvoorbeeld garages ivm nieuwsbrieven)	+ +	+
Verkopen		
Betalen met PIN (verifone)	+ +	+ +
Betalingen kunnen splitsen, deel contact / deel per pin	-/+	+
Multiple layout verkooporder (engels, nederlands, duits) in te stellen per klant	+ +	+ +
Layout zelf aanpassen	-/+	-/+
Kassasysteem (bijv. vertegenwoordigers met tablet)	+ +	+
Voorwaarden printen automatisch	+ +	+
Inkooporder lay out voor aankoop gebruikte goederen met margeregeling	+ +	+
Automatisch afhaalverklaring bij EU klanten btw nr	+ +	+
Verzamelorders bijhouden (conceptfacturen)	+ +	+ +
Optie om foto's weer te geven bij offerte	+	-/+
Gereserveerde artikelen die nog onderweg zijn in systeem verwerken	+ +	+ +
Losse regels intypen (bijvoorbeeld via product: 'diverse')	+	+
WMS		
Multiple store location	+ +	+ +
Multiple magazin	+ +	+ +
Connection Transsmart (reeds bestaand Onestein) / TMS (roertrans)	+ +	+
Tussentijdse tellingen	+ +	+ +
Apart scherm voor paktafel (enkel orders weergeven)	+ +	+
Excell lijst inladen met alle locaties en producten	+ +	+ +
Lijst met grijpvoorraad die aangevuld kan worden	+ +	+
Meer locaties per product	+ +	+ +
Inkopen		
Inkooporders koppelen aan containernummers (shipment plans)	+ +	+
Inkoopprijzen in dollars en euro's	+ +	+ +

Besteladvieslijsten (verkocht, voorraad, in best.)	+ +	+
Dollar / euro	+ +	+ +
Dollar koers bij inkooporder vermelden	+ +	+ +
Website / OpenCart		
Koppeling huidige site?	+ +	-
Kleine merk sites?	+ +	-/+
Video's plaatsen	+ +	-/+
Facturen in PDF op website bij klantaccount weergeven	+ +	-
Taalcode meenemen	+ +	+
Orderstatus in website automatisch aanpassen	+ +	+
Prijs / support		
Prijs per maand	€ 325,-	€ 438,85
Support per telefoon	gratis	gratis
Uitgebreid internetforum	Redmine	Exact globe forum
Prijs support	€ 100,- per uur	€ 95,- per uur
Geschatte prijs implementatie	€ 35.000,-	€ 40.000,-

5.2 Conclusie

Wat betreft de vijf eerstgenoemde factoren scoren Odoo en Exact nagenoeg even goed. Er zit enkel verschil in 'toekomstbestendig'. Dit heeft te maken met het feit dat Odoo nog niet lang bestaat en een snelle ontwikkeling doormaakt. Exact daaarentegen bestaat al langer en blijkt al jaren een betrouwbaar systeem. Maar het aantal nieuwe mogelijkheden stijgt bij Exact langzaam en bij Odoo veel sneller. Dit komt met name omdat wereldwijd developers modules ontwikkelen voor Odoo. Hier kan vervolgens iedereen mee aan de slag (Opensource). Aangezien de toekomst op het gebied van ICT snel kan veranderen moet een systeem hiervoor open staan. Exact is meer een 'gesloten' systeem wat al jaren op dezelfde manier succesvol opereert en huiverig is voor grote ingrijpende veranderingen. Vandaar dat Odoo op dit gebied beter scoort.

Op het gebied van ERP scoren Odoo en Exact op veel factoren gelijk, maar op een aantal scoort Odoo beter. Odoo scoort onder andere beter op het gebied van flexibiliteit. Zoals zojuist aangegeven is Exact een 'gesloten' systeem. Er is veel mogelijk, maar wanneer iets niet ingebouwd is in Exact wordt het direct een complex probleem. Odoo staat op dit gebied meer open voor aanpassingen. Er kan door iedereen gesleuteld worden in Odoo en veel kan gevormd worden zoals de gebruiker dit wil. Exact is op een bepaalde manier samengesteld en dit wordt per branche anders ingevuld. Maar het is lastig om hierin zaken aan te passen. Dit feit weegt zwaar mee bij het maken van de definitieve beslissing.

Exact scoort bij het onderdeel boekhouding (nog) beter dan Odoo. Exact heeft de boekhouding stabiel, betrouwbaar en overzichtelijk ingericht. Binnen Exact wordt de boekhouding al jaren op dezelfde manier ingevoerd en hier zijn jaarlijks slechts kleine aanpassingen aan nodig. Odoo is op dit gebied nog niet zo ontwikkeld. Deze ontwikkeling is wel in volle gang en ik verwacht dit het niet al te

lang duurt voordat Odoo en Exact op dit onderdeel gelijk scoren. Bij het maken van rapportages scoort Odoo weer hoger, omdat echt bijna alles mogelijk is op het gebied van rapportages binnen Odoo.

Het werken op productniveau is met name voor mijn eigen werkzaamheden binnen Valkenpower van belang. Aangezien ik in een compleet ingerichte database van zowel Exact als Odoo heb gewerkt, kan ik dit onderdeel goed beoordelen. Beide systemen scoren op veel onderdelen gelijk, maar wederom is Odoo het systeem wat hier het beste uitkomt. In Odoo is het mogelijk om veel zo in te richten zoals de gebruiker dit wil. Dit maakt het systeem naar mijn mening gebruiksvriendelijker. Ik heb van de grond af een product volledig ingevoerd in beide systemen. In Exact stuitte ik op een aantal problemen die moeilijk op te lossen waren. Bij Odoo stuitte ik op een enkel klein probleem.
CRM is een onderdeel dat Valkenpower wil gaan gebruiken, maar nog niet veel ervaring mee heeft. Op dit onderdelen scoren beide systemen goed. Echter is het onderdeel CRM bij Odoo slechts een module, waar dit bij Exact een aparte toepassing is. Exact bestaat namelijk uit 'Exact Synergy' en 'Exact Globe'. Het gebruik van verschillende modules bij Odoo heb ik als prettiger ervaren dan compleet verschillende toepassingen zoals bij Exact.

Beide systemen zijn in staat om grote magazijnen te ondersteunen. Hierin zit weinig verschil en zal ook zo blijven. Het is wel belangrijk dat de magazijnmedewerkers snel het systeem eigen maken, zodat de werkzaamheden normaal door kunnen lopen. Bij het gebruik van beide systemen vond ik het prettiger om te werken met Odoo. Dit had ik sneller onder de knie en wanneer ik iets onlogisch ingericht vond, kon ik dit vrij gemakkelijk omzetten. Hetgeen bij Exact lastiger is.

Bij de onderdelen inkoop en verkoop scoren beide systemen even goed. Ik had ook niet verwacht dat een systeem op een van deze onderdelen slecht zou scoren. Het zijn immers, samen met WMS en boekhouding, de belangrijkste en meeste gebruikte onderdelen.

Wat betreft de koppeling met de website scoort Odoo een stuk beter dan Exact. De koppeling van Odoo naar OpenCart en vice versa bestaat reeds en is al meerdere malen uitgevoerd door B-informed, de leverancier van Odoo. Wat betreft de koppeling tussen Exact en OpenCart ligt dit gecompliceerder. Het schijnt meer tijd en dus ook geld te kosten om deze koppeling werkend te krijgen. Het feit dat B-informed deze koppeling meerdere malen werkend heeft gemaakt, spreekt in het voordeel van Odoo.

Tenslotte is er nog het onderdeel prijs. Zoals in het schema in hoofdstuk 4 aangegeven, liggen de kosten van Exact hoger dan die van Odoo. Niet alleen van de implementatie maar ook van de eenmalige en jaarlijkse kosten. Zoals ook eerder aangegeven is het onderdeel prijs belangrijk, maar niet leidend. Maar het feit dat Odoo goedkoper is dan Exact,spreekt uiteraard in het voordeel van Odoo.

Met behulp van het hierboven weergegeven overzicht en de bijbehorende conclusies kan de definitieve keuze voor het softwaresysteem bijna genomen worden. Dit zal in het laatste hoofdstuk gebeuren.

Hoofdstuk 6: Hoe gaat bepaald worden voor welk systeem er uiteindelijk gekozen wordt?

In deze vijfde en laatste deelvraag wordt een advies en dus ook een antwoord op de hoofdvraag gegeven. Dit is nogmaals de hoofdvraag:

" Met welk softwaresysteem kan Valkenpower BV binnen één jaar de verschillende bedrijfsprocessen verbeteren en automatiseren? "

Het onderstaand advies is geschreven op basis van de volgende onderzoeken en analyses:

- Onderzoek naar de verschillende bedrijfsprocessen en de hieruit volgende eisen en wensen van de belanghebbenden.
- Veelvuldig contact met softwareleveranciers.
- Referenties van verschillende vergelijkbare bedrijven.
- Vergelijkingen die gemaakt zijn op basis van de onderzoeksresultaten en verkregen demonstraties van de softwaresystemen.
- Persoonlijk onderzoek naar de softwaresystemen.

6.1 Het advies

De zekerheid dat een softwaresysteem in de praktijk ook daadwerkelijk zal gaan werken, zoals men voor ogen heeft, kan niemand geven. Meer dan zoveel mogelijk onzekerheden uitbannen, zit er dan ook niet in. De beste manier om dit te doen, is zoveel mogelijk gesprekken met de softwareleveranciers aangaan om iedere onduidelijkheid weg te nemen. Verder is het ook effectief wanneer je zelf onderzoek verricht in de systemen. Zo heb ik veel uitgezocht in de demo versies wat betreft de eisen en wensen.
Door alle bevindingen, conclusies, gesprekken met leveranciers, referenties, vergelijkingen en eigen onderzoek te bespreken met het management zijn we in overleg tot de volgende conclusie gekomen:

Het softwaresysteem waarmee Valkenpower de verschillende bedrijfsprocessen binnen één jaar het beste kan verbeteren en automatiseren is 'Odoo'.

Voor de start van dit onderzoek was duidelijk dat het vernieuwen van het softwaresysteem een flinke investering zou worden. Mijn taak was dus om op zoek te gaan naar het systeem met de beste prijs-kwaliteit verhouding en het systeem dat de meeste eisen en wensen ondersteund. Na alle conclusies uit de eerdere hoofdstukken is de keuze dus gevallen op Odoo.
Van het traject zoals beschreven in hoofdstuk 4 zijn slechts 2 fases voltooid, de opstartfase en de selectiefase. Aangezien ik zeer betrokken ben bij dit project, zou ik graag bij Valkenpower willen blijven werken om de organisatie te ondersteunen bij de implementatie- en afsluitfase van het project. Zodra er een overeenkomst is gesloten met de softwareleverancier van Odoo, zal de implementatiefase van start gaan.

Hoofdstuk 7: Beschrijving onderzoek algemeen en per deelvraag

In dit laatste hoofdstuk zal het verrichte onderzoek beschreven worden in het algemeen en per deelvraag. Zo worden de gemaakte keuze verantwoord en is het onderzoek verifieerbaar. Om deze keuzes te onderbouwen is gebruik gemaakt van het boek: Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs.*(2e druk). Boom Lemma Uitgevers.

Hoofdvorm
De hoofdvorm van dit onderzoek kan als descriptief/beschrijvend getypeerd worden. Deze onderzoeksvorm sluit namelijk het beste aan bij dit onderzoek. Bij beschrijvend onderzoek worden situaties beschreven en aangegeven welke aspecten belangrijk.
Hieronder wordt per deelvraag uitgewerkt welke methoden zijn gebruikt om tot het gewenste resultaat te komen.

Deelvraag 1
Om een duidelijke analyse van de verschillende bedrijfsprocessen op te stellen, zijn verschillende onderzoeksmethodes toegepast. In deze deelvraag wordt gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Er zijn interviews met verschillende werknemers afgenomen die een betere inkijk verschaffen in de dagelijkse gang van zaken. De afgelegde interviews worden getypeerd als semigestructureerde interviews. Deze vorm wordt ook wel kwalitatief of diepte-interview genoemd. Er zijn een aantal vragen vooraf opgesteld, maar hier wordt van afgeweken. Er wordt doorgevraagd en wanneer iets onduidelijk is wordt de vraag op een andere manier gesteld. Hieruit komt gedetailleerde informatie naar voren.
Er is gesproken met de verschillende werknemers in het magazijn. Hier komen namelijk de meeste problemen naar voren op dit moment. Zoals aangegeven heeft dit voor een deel te maken met de verbouwing waar Valkenpower aan bezig is. Dit zorgt voor veel problemen binnen het magazijn wat weer zijn doorwerking heeft op de rest van het bedrijf. De vragen zoals gesteld in de interviews moeten inzicht geven in de problemen die zich voordoen maar die niet zichtbaar zijn door middel van observatie. Uit de interviews zijn een aantal concrete punten naar voren gekomen die later in het onderzoek weer vermeld worden bij probleem en pijnpunten, denk hierbij aan de productcontrole van Jo en de garantie/reparatie afhandeling van Maikel.

Een andere onderzoeksmethode die is toegepast bij deelvraag 1 is observatieonderzoek. Veel beslissingen, conclusies en waarnemingen zijn gebaseerd op observaties. Deze manier van onderzoek is zeer effectief, omdat dit de een duidelijk beeld creëert bij de werkelijke problematiek. Wanneer een werknemer in een interview spreekt over problemen is het vaak moeilijk om hier een beeld bij te vormen. Als vervolgens goed wordt geobserveerd worden de problemen duidelijk.

Deelvraag 2
Deelvraag 2 is een verlengde van deelvraag 1. Na de analyse van de verschillende processen worden komen hier een aantal concrete probleem- en pijnpunten naar voren. Er wordt in deze deelvraag dus wederom gebruik gemaakt van kwalitatief en observatieonderzoek. Vervolgens wordt na dit onderzoek per probleempunt een mogelijke oplossing geformuleerd die later weer terugkomen in het onderzoek. Dit onderzoek kan ook getypeerd worden als veldonderzoek (fieldresearch). Er wordt namelijk onderzoek verricht 'in het veld' door middel van observaties en interviews.

Deelvraag 3
Deze deelvraag bestaat voor een gedeelte uit beschrijvend onderzoek. Er wordt namelijk aan de hand van verschillende doelstellingen een model uitgewerkt voor een selectie- en implementatietraject. Hier wordt nauwkeurig beschreven waaruit dit model bestaat en hoe dit model in dit onderzoek wordt toegepast.

Vervolgens wordt er aan de hand van dit model onderzoek verricht naar verschillende softwaresystemen. Dit is weer te typeren als beschrijvend onderzoek. Er worden namelijk verschillende systemen beschreven die voor Valkenpower relevant zijn. Dit vergelijking en dus het daadwerkelijk onderzoek naar deze systemen komt in deelvraag 4 aan bod.

Deelvraag 4
In deze deelvraag wordt een vergelijking gemaakt tussen de twee relevante softwaresystemen. Deze vergelijking is gebaseerd op het onderzoek naar bedrijfsprocessen, het verzamelen van alle informatie over verschillende softwaresystemen en het voeren van vele gesprekken met leveranciers, referenties etc. Deze vergelijking kan het beste getypeerd worden als vergelijkend onderzoek, maar ook als exploratief onderzoek.
Het ordeel van deze vergelijking is tot stand gekomen in samenwerking met mensen van het management naar aanleiding van uitgebreide tests van de twee softwaresystemen. De systemen zijn namelijk vergeleken aan de hand van de opgestelde longlist. **Er is dus simpelweg onderzocht per opgestelde factor welk systeem hier het beste ondersteuning aan bied.** Dit is een zeer tijdrovend onderzoek geweest, omdat beide systeem ingericht moesten worden om hier een ordeel over te kunnen geven. De +/- tabel is dus een uitwerking van de mate waarin een systeem een bepaalde factor ondersteund. Hieruit is naar voren gekomen dat Odoo op vele factoren beter scoort dan Exact. Dit heeft ook een grote invloed gehad op de uiteindelijke keuze. Een conclusie van dit schema is ook terug te vinden in deelvraag 4.

Deelvraag 5
In de laatste deelvraag wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. Dit is dus de eindconclusie. Hier is het onderzoek afgerond en dit is een eindconclusie/advies.

Literatuurlijst

- In ’t Veld, M. & Slatius, B. (2015). *Analyse van bedrijfsprocessen.* (11e druk). Noordhoff Uitgevers.

- ICT Informatiecentrum (2016). *Het Handboek Sofwareselectie.* (18e druk). Houten: ICT Informatiecentrum.

- ICT Informatiecentrum (2016). *WMS software.* (6e druk). Houten: ICT Informatiecentrum.

- ICT Informatiecentrum (2016). *Haal alles uit uw softwareprojecten.* (17e druk). Houten: ICT Informatiecentrum.

- Obers, G-J. & Achterberg, K. (2012). *Grip op processen in organisatie.* (2e druk). Van Haren Publishing.

- Stuive, R. (2014). *Basisboek Procesmanagement.* (1e druk). Noordhoff Uitgevers.

- Kars, C. & Evers, H. (2006). *Praktijkboek Procesmanagement.* (1e druk). Eburon Uitgeverij BV.

- Hendriks, H. & Jakobs, J. (2013). *Procesmanagement in de praktijk.* (1e druk). Educatieve Uitgeverij Nederland

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst Cody

Bijlage 2: Vragenlijst Jo

Bijlage 3: Vragenlijst Maikel

Bijlage 4: Checklist productcontrole

Bijlage 5: Onderzoek Payment Service Providers

Bijlage 6: Aanmaningsprocedure

Bijlage 7: Offerte TCC – Exact

Bijlage 8: Offerte Clear-Solutions – Exact

Bijlage 9: Offerte Open2Bizz – Odoo

Bijlage 10: Offerte B-informed – Odoo

Bijlage 11: Referentie B-informed – Eurostrut

Bijlage 12: Referentie B-informed – Wouters Bouwmaterialen

Bijlage 13: Verslag bezoek Engelhart te Tilburg

Bijlage 14: Referenties TCC

Bijlage 1: Vragenlijst Cody

1. Wanneer er een container met goederen binnenkomt, wat zijn jouw taken en hoe voer je die uit?
   Normaal gesproken heb ik geen vaste taken wanneer er een container binnenkomt. Ik bemoei mij nauwelijks met het inruimen van de goederen. Het kan ook wel eens voorkomen dat ik uithelp bij het lossen van de container.

2. In hoeverre is er nu nagedacht over een logische manier van inrichten van het magazijn?
   Naar mijn mening nog niet goed genoeg. Er is geen duidelijk overzicht, dit komt omdat er teveel door elkaar staat. Heeft natuurlijk ook met de verbouwing te maken. Maar goederen op de 1e verdieping zoals zandstraalkasten / ketels, balanceer / demonteer, compressors zijn wel overzichtelijk opgeslagen.

3. Wat zijn jouw taken binnen het magazijn?
   Orderpicken is prioriteit nummer 1. Hier ben ik het meeste mee bezig. Wanneer er aanpassingen in het magazijn worden gedaan heeft dit een grote invloed op mijn werk. Nu met de verbouwing is het soms lastig om alles snel te vinden, maar ik weet zeker dat dit probleem opgelost wordt wanneer de verbouwing klaar is.
   Verder laad ik veel goederen voor klanten zoals grote bestellingen die verstuurd moeten worden.
   Ook kan het voorkomen dat ik klanten help die aanwezig zijn. Ik vind het belangrijk dat klanten zo snel mogelijk geholpen worden.

4. Kun je aangeven per taak wat je graag anders/verbeterd ziet en hoe dit mogelijk is?
   Bij het orderpicken loop ik vaak tegen hetzelfde probleem aan: Er wordt namelijk heel vaak een product/pallet geplaatst voor het product dat ik moet pakken. Dit wordt hier tijdelijk neergezet of omdat het gerepareerd moet worden. Hierdoor moet ik alles weer verplaatsen om bij mijn product te komen. Dit zorgt voor veel vertraging in mijn werk.
   Goederen die nieuw binnenkomen moeten gelijk een goede opslagplaats krijgen. Nu met de verbouwing is dit wat lastiger. Maar in de toekomst moet van tevoren duidelijk zijn waar alle binnenkomende goederen naartoe moeten.

5. Heb je zo nog algemene verbeterpunten of opmerkingen?
   Meer overleg over de taakverdeling in het algemeen. Misschien een weekelijkse planning opstellen, zodat iedereen globaal weet wat er verwact wordt.
   De internationale orders die verstuurd worden met Rotra misschien apart klaarzetten. Als hier een vaste plek voor wordt gemaakt, kunnen de orders voor Roertrans zonder problemen geladen worden. Nu loopt dit nog wel eens door elkaar.

Bijlage 2: Vragenlijst Jo

1. Wanneer er een container met goederen binnenkomt, wat zijn jouw taken en hoe voer je die uit?
   Mijn taak is om de binnengekomen producten te controleren. Soms help ik ook mee met het lossen van de container, maar niet bij het inruimen van goederen.

2. Kun je beschrijven hoe je de productcontrole uitvoerd en waar je deze gegevens opslaat?
   Ik voer de controle uit door het product te assembleren. Vervolgens ga ik aan de hand van een standaard check-list(als bijlage bijgevoegd) na wat er goed is en wat verbeterpunten zijn. Deze voer ik in Snelstart in.

3. In hoeverre is er nu nagedacht over een logische manier van inrichten van het magazijn?
   Daar kan ik niet helemaal over oordelen, omdat ik daar niet mee bezig ben. Ik vind het wel soms een hele zoektocht om iets te vinden. Dit komt nu vooral omdat we midden in een verbouwing zitten en sommige spullen verplaatst worden.

4. Wat zijn jouw taken binnen het magazijn?
   Mijn hoofdtaak is productcontrole. Verder schrijf ik handleidingen voor producten. Soms help ik bij het lossen van containers, maken van bestellingen en verkoop aan klanten.

5. Kun je aangeven per taak wat je graag anders/verbeterd ziet en hoe dit mogelijk is?
   Productcontrole: Productverbeteringsheets rechtstreeks aan product in systeem koppelen. Nu moet ik alles opslaan in een map. Vaak wordt dit dan vergeten bij de inkoop.
   Handleidingen, probleemoplossing ook rechtstreeks koppelen aan product in nieuw systeem.

6. Heb je zo nog algemene verbeterpunten of opmerkingen?
   De aantallen van de voorraad kloppen vaak niet. De is natuurlijk afhankelijk van meerdere factoren. Garantieafhandeling zou beter kunnen. Denk aan een vaste procedure, zodat in het systeem zichtbaar is wanneer een product terug is gekomen voor garantie en of er een nieuw product is meegegeven. Hierdoor blijft de voorraad kloppend.Ik denk dat dit probleem opgelost kan worden door hier een vaste procedure voor op te stellen. Net zoals mijn check-list voor productcontrole. Een aantal handelingen die degene uitvoerd die de garantie afhandeld.
   Ook met olie bijvoorbeeld. Wij gebruiken die wel eens zelf in de werkplaats, maar deze worden niet van voorraad afgehaald, hierdoor klopt deze voorraad nooit.

Bijlage 3: Vragenlijst Maikel

6. Wanneer er een container met goederen binnenkomt, wat zijn jouw taken en hoe voer je die uit?
   Helpen met het lossen van de container. Verder stapel ik pallets en houd ik me bezig met het inruimen van de artikelen.

7. Hoe ga je te werk als je garantiegevallen of reparaties moet verrichten?
   Ik werk volgens een bepaald stappenplan:
   - *Product(en) controleren*
   - *Probleem vaststellen*
   - *Overleg met Bart/Jack ivm garantie*
   - *Overleg met klant*
   - *Reparatie uitvoeren*
   - *Inklapperen*

8. Hoe wordt bepaald waar de goederen worden ingeruimd?
   Er zit nu nog niet echt een gedachte achter. Het komt nu neer op 'strategisch gaatjes vullen'.

9. Wat zijn jouw taken binnen het magazijn?
   - *Pallets plaatsen*
   - *Order picken, laden*
   - *Inruimen goederen*
   - *Garanties/reparaties*

10. Kun je aangeven per taak wat je graag anders/verbeterd ziet en hoe dit mogelijk is?
    Ik zou graag zien dat alle goederen een eigen plaats krijgen. Er moet een duidelijke samenwerking zijn tussen software systeem en opslag (WMS dus).
    Nu worden goederen vaak geplaatst waar plek is, vervolgens kunnen ze vaker verplaatst worden en weet niet iedereen ze terug te vinden. Een duidelijke structuur en indeling van het magazijn moet deze problemen voorkomen.

11. Heb je zo nog algemene verbeterpunten of opmerkingen?
    Ik zou graag in de toekomst, wanneer ook de showroom op het Haverkamp klaar is, nog meer als verkoper werken. Dit vind ik leuk om te doen en ik vind dat ik hier goed in ben. Ik denk wel dat er dan 1 á 2 werknemers bij zullen moeten komen, wanneer de nieuwe showroom in gebruik genomen wordt.

Bijlage 4: Checklist productcontrole

Fabrikant:
Invoicenummer:
Datum:
Artikel:
Art.code verp.:
Benaming verp.:
Merk/logo verp.:
Goede verp.:
Merk/logo prod.
Art.code product:
Handleiding NL:
Handleiding EN:
Handleiding DU:
EG-verklaring:
Productlabel/TP:
Serienummer:
Waarschuwing NL:
Waarschuwing EN:
Waarschuwing DU:
EEG/NEN norm:
Kwaliteit:
Verbeteringen:
Kleur:
CE-logo:
Aantal:
Website:
Opmerkingen:

Bijlage 5: Onderzoek Payment Service Providers

Tegenwoordig zijn er een groot aantal verschillende betaalmethoden. Ik heb een selectie gemaakt van de belangrijkste methoden en hieronder volgt een korte uitleg.

1. iDeal:

iDEAL is een door de Nederlandse banken ontwikkeld online betaalsysteem. iDEAL is een zeer vertrouwde en daarnaast ook de meest gebruikte online betaalmethode in Nederland. Met iDEAL wordt de consument vanuit de betaalomgeving doorgeleid naar zijn eigen internetbankier omgeving voor het uitvoeren van de betaling. Het feit dat iDEAL transacties niet terug te draaien zijn door de consument, maakt het één van de veiligste betaalmethoden voor het bedrijf en/of webwinkel.

2. Bancontact / Mister Cash

Sinds 2006 is het voor de Belgische consumenten mogelijk om met Bancontact online betalingen te doen. Een betaling met Bancontact is zeer eenvoudig voor de klant. Op de betaalpagina selecteert men Bancontact als betaalmethode. Vervolgens wordt er een beveiligde verbinding gemaakt en kan de klant zijn eigen bank selecteren. Hierna komt de klant terecht in zijn vertrouwde internetbankier omgeving en kan hij inloggen. In het vervolgscherm kan vervolgens de betaling voltooid worden. Voor de webwinkelier heeft Bancontact als voordeel dat de betaling gegarandeerd is, dit zorgt voor zekerheid en veiligheid.

3. Visa / Mastercard / Maestro

Met VISA, Mastercard en Maestro creditcards bereikt de webwinkelier wereldwijd miljoenen potentiële kopers. Ook in Nederland maken creditcards hun opmars en zijn consumenten steeds beter op de hoogte van de voordelen.

4. PayPal

Met PayPal kunnen de klanten hun aankopen direct betalen. PayPal is een populaire internationale betaalmethode en biedt kopers veel bescherming en gemak. Je kunt met PayPal 22 verschillende munteenheden accepteren, waaronder de Euro, Amerikaanse en Australische dollar en de Britse pond. Ook recurring PayPal betalingen zijn mogelijk en deze betaalvorm zien we vooral aangeboden worden bij (internationale) abonnementsdiensten zoals dating en video on demand. In Nederland maakt PayPal met meer dan 2 miljoen rekeninghouders een explosieve groei door, mede door de toename in acceptatie door webwinkels en het aantal transacties per rekeninghouder.

5. Giropay

Giropay is voor de Duitse markt een onmisbare online betaalmethode. Duitse consumenten zijn vertrouwd met deze directe, gegarandeerde betaalmethode die een bereik van ongeveer 80% van de Duitse markt heeft.

6. Sofort banking

SOFORT Banking (voorheen DirectEbanking) is een eenvoudige en directe betaalmethode die internationaal gebruikt wordt. Met SOFORT Banking kunnen klanten in binnen- en buitenland hun bestelling gemakkelijk betalen middels een overschrijving via hun online banking systeem. SOFORT Banking is vergelijkbaar met een online overboeking en hoewel de gebruikelijke ontvangsttermijn voor overboekingen ook hier van toepassing is, kan wel direct bevestiging worden gegeven dat de overboeking in gang is gezet door de bank van de consument.

7. AfterPay

Een betaalproces waarbij klantvriendelijkheid centraal wordt gesteld. Eerst zien, dan betalen. Daarmee lijkt de werking van AfterPay op die van de papieren acceptgiro. AfterPay maakt het online

kopen van producten en diensten veilig en aangenaam voor de klant. Achteraf betalen met AfterPay is erg gemakkelijk in gebruik via de digitale factuur of SEPA Direct Debit. Door de comfortabele betalingstermijn van 14 dagen, biedt u de klant een extra service waarmee u zich kan profileren als webwinkel. Bovendien krijgt u 100% betaalgarantie. AfterPay neemt het volledige risico van wanbetaling, en zelfs non-betaling door de consument van u over en betaalt u gegarandeerd uit.

Payment Service Providers
Omnikassa, de huidige Payment Service Provider (hierna PSP), ondersteunt de volgende betaalmethoden:
iDeal, Creditcards en Bancontact.

Mijn advies is om over te stappen naar een PSP die meer betaalmethoden aanbied. Omdat het bedrijf groeiende is en ook steeds meer vanuit andere landen in Europa wordt gekocht is het van belang dat de klant op zoveel mogelijk verschillende manieren zijn betaling kan voldoen. Hoe meer methoden je aanbied, hoe groter de kans dat de betaling daadwerkelijk wordt afgerond. Met name methoden als PayPal, Giropay en eventueel AfterPay worden steeds vaker gebruikt en het is belangrijk om deze ook aan te kunnen bieden.

Hieronder volgt een overzicht van verschillende PSP´s in Nederland die geselecteerd zijn op meest gebruikt in Nederland, want er zijn in Nederland nog veel meer PSP´s.
De volgende PSP´s worden in het overzicht uitgelicht:

- Omnikassa (huidige PSP)
- MultiSafepay
- Mollie
- Buckaroo
- Docdata
- Pay.nl
- Icepay

In het bijgevoegde eerste excel-bestand is een overzicht te zien met alle kosten van verschillende betaalmethoden van de PSP's. Aan de hand van dit overzicht zal er een voorbeeld berekening worden gemaakt. Voor deze berekening wordt het overzicht van de transacties van de maand oktober gebruikt.
De feiten die bij de berekening worden gebruikt:

- iDeal: 463 transacties
- Creditcards: 24 transacties met een totaalbedrag van € 3570,11
- Bancontact: 6 transacties met een totaalbedrag van € 976,70
- Overboekingen: 34 transacties
- Totaal aantal transacties: 595. Waaronder ook rembours en op rekening vallen

De voorbeeld berekening is terug te vinden in het bijgevoegde tweede excel-bestand.

Hier volgen een aantal conclusies die getrokken kunnen worden aan de hand van de berekening:

- De PSP die volgens de berekening het goedkoopst is: <u>MultiSafepay</u>
- De PSP die volgens de berekening het duurst is: Buckaroo
- De enigste PSP's met aansluitkosten zijn: Buckaroo (€ 100,-) en Icepay (€25,-)
- Meerdere PSP's hebben vaste maandelijkse kosten, waarvan Buckaroo en Pay.nl de hoogste met €25,- per maand

Aanbevelingen

1. Ondanks dat Buckaroo de afgelopen 3 jaar gekozen is tot beste PSP van Nederland gaat mijn voorkeur hier niet naar uit. Buckaroo is namelijk de duurste van alle onderzochte PSP's. Dit komt naar mijn mening, doordat ze de betalingen verzorgen van gigantische bedrijven als Ziggo, Vodafone en RTL Nederland. Voor deze bedrijven moet de service uitstekend zijn, wat veel geld kost, en gaat het om grote aantallen transacties per maand.
   Met name de kosten van iDeal (€0,50 per transactie) vind ik te hoog, omdat bij ons ruim 77% van alle transacties via iDeal voltooid worden. Ook de kosten voor creditcards zijn hoog, lees dit op meerdere forums terug. 2,7% van het transactiebedrag. Dus hoe groter de bedragen zijn, hoe meer kosten dit bij Buckaroo veroorzaakt.

2. Mijn voorkeur zou uitgaan naar MultiSafepay. En dit zeker niet alleen omdat uit de berekening blijkt dat hun de goedkoopste zijn, dit is alleen maar mooi meegenomen naar mijn mening. Uit offerte die reeds voor Valkenpower gemaakt is door MultiSafepay, blijkt dat ze een aantal zeer aantrekkelijke features naar voren:

- Gestylde betaalpagina's
- Second chance: Stuur automatisch een e-mail met een betaallink na een afgebroken betaling en laat gemiddeld tot wel 35% van de betalingen alsnog slagen.
- E-mail betalingen: Maak eenvoudig een betaallink aan en verstuur per e-mail de betaallink naar uw klant. De ideale oplossing voor o.a. telefonische bestellingen.

  Ook features als: Uitbetaling op elke werkdag, real-time overzichten, makkelijk refunden, direct koppeling met uw boekhouding en geavanceerde fraude preventie module zijn belangrijk.
  Omdat er tegenwoordig steeds meer met de mobiele telefoon online wordt geshopt heeft MultiSafepay een handige methode ontwikkeld: Fast Checkout. Dit is een supersnelle en gemakkelijke betaalmethode voor op de telefoon.
  Verder vind ik het prettig dat er geen aansluitkosten in rekening worden gebracht. Mocht er namelijk toch grote onvrede zijn over MultiSafepay dan kan er altijd nog worden overgestapt zonder dat er veel kosten bij komen kijken.

3. De plugin voor Opencart is via de website te downloaden. Deze koppeling schijnt eenvoudig in stellen zijn en goed te werken. Dit heb ik op meerdere forums gelezen. Verder is MultiSafepay te koppelen met het boekhoudsysteem Exact, of dit met Odoo ook mogelijk is moet ik nog navragen.

Hieronder volgt eerst een overzicht van de verschillende PSP's en de bijbehorende kosten voor de verschillende betaalmethodes. Vervolgens wordt er een rekenoverzicht weergegeven van de verschillende PSP's. De feiten zoals gebruikt in het overzicht, zijn realistisch en komen van Valkenpower uit de maand oktober van het jaar 2016. De feiten staan onder de tabel benoemd.

Overzicht Payment Service Providers

	OmniKassa	MultiSafepay	Mollie	Buckaroo	Docdata	Pay.nl	Icepay
iDeal	€ 0,35	€ 0,25	€ 0,29	€ 0,50	€ 0,20	€ 0,35	€ 0,25
Creditcard EU	2,25%	€ 0,10 + 1,7%	€ 0,25 + 1,8%	€ 0,25 + 2,7%	2,20%	€ 0,29 + 3%	€ 0,15 + 1,9%
American Express	X	€ 0,10 + 3,95%	X	€ 0,35	X	X	op aanvraag
Bancontact	1,50%	€ 0,20 + 1,1%	€ 0,25 + 1,5%	€ 0,25 + 1,5%	€ 0,58	€ 0,18 + 1,25%	€ 0,85
SOFORT	X	€ 0,20 + 1,1%	€ 0,25 + 0,9%	€ 0,25 + 1%	?	€ 0,39 + 1%	v.a. 1% + € 0,15
Giropay	X	€ 0,20 + 1,3%	X	€ 0,40 + 2%	?	€ 0,29 + 2%	€ 0,15 + 2%
Overboeking	?	€ 0,25	€ 0,25	?	€ 0,30	€ 0,35	€ 0,25
PayPal	X	op aanvraag	€ 0,10 + PP	€ 0,25	PP	€ 0,17	€ 0,10
AfterPay	X	€ 1,60 + 3%	X	€ 0,25	?	€ 0,17	X
Aansluitkosten	X	X	X	€ 100,-	X	X	€ 25,-
Maandelijkse kosten	€10,-	X	X	€ 25,-	€ 5,-	€25,-	X
Refund	?	€ 0,19 p.r.	€ 0,25 p.r.	€ 0,25 p.r.	€ 0,19 p.r.	X	€ 0,25
Andere kosten	€ 0,15 p.t.	€ 0,10 p.t.	X	X	€ 0,18 p.t.	X	€ 0,10 p.t.
PP = kosten vanuit PayPal							
p.t. = per transactie							
p.r. = per refund							

Berekening PSP's maand Oktober

	OmniKassa	MultiSafepay	Mollie	Buckaroo	Docdata	Pay.nl	Icepay
iDeal	€ 162,05	€ 69,45	€ 134,27	€ 231,50	€ 92,60	€ 162,05	€ 115,75
Creditcard EU	€ 80,33	€ 60,69	€ 70,26	€ 102,39	€ 78,54	€ 114,06	€ 71,43
Bancontact	€ 14,65	€ 10,74	€ 16,15	€ 16,15	€ 3,48	€ 13,29	€ 5,10
Overboeking	€ 8,50*	€ 5,10	€ 8,50	€ 8,50*	€ 10,20	€ 11,90	€ 8,50
Aansluitkosten	X	X	X	€ 100,-	X	X	€ 25,-
Maandelijkse kosten	€10,-	X	X	€ 25,-	€ 5,-	€25,-	X
Andere kosten	€ 89,25	€ 59,50	X	X	€ 107,10	X	€ 59,50
(kassa kosten)							
Totaal maandbedrag	€ 364,78	€ 205,48	€ 229,18	€ 383,54	€ 296,92	€ 326,30	€ 260,28
p.t. = per transactie							
p.r. = per refund							
*** = tarief niet bekend, wordt uitgegaan van € 0,25 per overboeking**							
Feiten:							
iDeal: 463 transacties							
Creditcards: 24 transacties met een totaalbedrag van € 3570,11							
Bancontact: 6 transacties met een totaalbedrag van € 976,70							
Overboekingen: 34 transacties							
Totaal aantal transacties: 595. Waaronder ook rembours en op rekening vallen							

Bijlage 6: Aanmaningsprocedure

Voor de klanten die op rekening kopen bij Valkenpower geldt een bepaalde betalingstermijn. Deze termijn is normaal 30 dagen. Deze kan afwijken, maar dan moet dit overeengekomen zijn tussen beide partijen. In deze gevallen is de termijn 60 dagen. Dit komt slechts bij enkele vaste klanten voor. Bij de huidige manier van aanmanen wordt er het volgende stappen afgewerkt:

Stap 1:
Er wordt een eerste herinnering gestuurd, dit gebeurd per mail. Bij deze eerste herinnering is het belangrijk dat het om een vriendelijke mail gaat. Het kan namelijk ook zo zijn dat de factuur per ongeluk verwijderd of kwijt geraakt is. Uit de praktijk blijkt ook dat na deze eerste herinnering de meeste openstaande facturen voldaan worden.

Stap 2:
Mocht er geen verandering na de eerste herinnering zijn, wordt overgegaan naar de tweede herinnering. Dit gebeurd per mail en ook per post. Zo weet men ook zeker dat de factuur de desbetreffende klant ook daadwerkelijk bereikt. Deze tweede herinnering bevat een andere tekst, die ook duidelijk moet maken dat de factuur al enige tijd open staat en dus binnen korte tijd echt voldaan moet worden.

Stap 3:
Als aan de tweede herinnering ook geen gehoor wordt gegeven, dan wordt de klant telefonisch benaderd. Zo kan er in een direct gesprek gevraagd worden waarom er nog niet betaald is. Inmiddels is het ongeveerd 3 maanden geleden dat de aankoop heeft plaatsgevonden. Dit gesprek moet op een nette maar ook dwingende toon gevoerd worden. Na dit gesprek komt het niet vaak voor dat er nog steeds niet betaald wordt. Is dit wel het geval dan wordt overgegaan naar stap 4, de laatste stap.

Stap 4:
Bij deze laatste stap wordt er contact opgenomen met het DAS, rechtsbijstand. Dit moet binnen een half jaar na de aankoop gebeuren, anders neemt DAS de zaak niet meer aan.
Op de website van DAS kan een onbetaalde factuur ingediend worden. Dit is de link naar deze procedure: https://www.das.nl/ondernemer/incasso/direct-incasseren/onbetaalde-factuur-indienen
Eerst moeten de gegevens van Valkenpower BV ingevuld worden, vervolgens de gegevens van de debiteur. Ten slotte wordt het bedrag van de vordering ingevuld en worden de eerdere herinneringen en facturen ook meegestuurd.
Wanneer de openstaande factuur bij DAS is ingediend gelden de volgende regels:

- Incasseert DAS niets, dan betaalt Valkenpower ook niets.
- Incasseert DAS wel, dan betaalt u geen kosten, omdat DAS alles incasseren bij de nalatige klant.
- Incasseert DAS gedeeltelijk, dan betaalt u alleen incassokosten conform de Wet Incassokosten.

Dit traject bestaat uit twee fases, namelijk de buitengerechtelijke en de gerechtelijke fase. Tijdens de buitengerechtelijke fase wordt er schriftelijk, telefonisch en per mail contact gelegd met de klant. Deze fase zal maximaal 50 dagen in beslag nemen. Mocht de klant in de loop van het incassotraject verweer gaan voeren, kan deze fase langer duren.
Het kan zijn dat de buitengerechtelijke fase geen resultaat oplevert. Valkenpower kan dan naar de rechter stappen. DAS kan ook in de gerechtelijke fase bijstaan. DAS dagvaard de klant en gaat procederen. De gemaakte kosten worden zoveel mogelijk terug gehaald bij de klant. Alleen de kosten die DAS niet kan verhalen, moeten door Valkenpower betaald worden. De hoogte van het bedrag van de vordering is dus bepalend of er gekozen wordt om naar de rechter te stappen of niet.

Er zijn drie stappen in deze fase die worden genomen:

1. Opstellen van een dagvaarding.
2. Procederen bij de rechtbank.
3. Het geld vorderen met behulp van een deurwaarder.

In de praktijk is het bij Valkenpower gelukkig nog nooit tot een gerechtelijke fase gekomen.

Bijlage 7: Offerte TCC – Exact

Valkenpower BV
t.a.v. mw. Ginger Valkenburg
Haverkamp 11
6051 AC Maasbracht

e-mailadres: ginger@valkenpower.com

datum	nummer	pagina	onderwerp
10 maart 2017	00.150.910	1	offerte

Geachte mevrouw Valkenburg,

Het is ons een genoegen u onze informatie met prijsstelling aan te mogen bieden.
Op de navolgende pagina's treft u de volgende gegevens aan:

Pagina 2	Korte beschrijving
Pagina 3	Investeringsoverzichten
Pagina 6	Opdrachtbevestiging

In deze aanbieding zijn geen installatiekosten opgenomen, tenzij anders vermeld.
Alle in deze offerte genoemde bedragen zijn in Euro's en exclusief 21% BTW, tenzij anders vermeld.
Deze offerte heeft een geldigheidsduur van 14 dagen. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen netto indien goedkeuring kredietlimiet door factormaatschappij.

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de Nederland ICT Voorwaarden 2014 van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840. Deze voorwaarden treft u hierbij aan. U stemt er hierbij mee in dat wij u deze voorwaarden langs elektronische weg toesturen. Op verzoek sturen wij u deze nogmaals kosteloos toe.

Bezoek ook onze website: http://www.TheComputerCompany.nl voor meer informatie.

Met vriendelijke groeten,
TCC The Computer Company

Edward Goessens
Directeur

Tom Herberighs
Sales

Exact voor Wholesale

Ondersteun en automatiseer het kloppende hart van uw bedrijf met Exact voor Wholesale. Dankzij onze Enterprise Resource Planning (ERP) software heeft u één oplossing voor uw logistiekeprocessen, maar ook inkoop, voorraadbeheer, verkoop, verzending naar uw klanten, boekhouding en relatiebeheer.

Met meer dan 20 jaar ervaring in de internationale logistiek, bieden wij een snel te implementeren totaaloplossing die past bij uw groothandel. Met Exact voor Groothandel heeft u altijd zicht op de status van uw voorraden, bestellingen en retouren.

- ✓ Beschik over compleet financieel inzicht
- ✓ Maak uw bedrijfsprocessen nog efficiënter
- ✓ Grijp op tijd in door automatische signalering
- ✓ Zie al uw essentiële sturingsinformatie bij elkaar
- ✓ Bespaar kosten met slim voorraadbeheer
- ✓ Scherp in- en verkopen
- ✓ Stroomlijn uw magazijnprocessen
- ✓ Uw service management op een hoog niveau
- ✓ Profiteer van rapportages en automatische signalering

Binnen Exact voor Wholesale worden de volgende rollen gebruikt:

Gebruikersrol	Omschrijving
Heavy user	Professional rol Synergy Enterprise Toegang tot Exact Globe
Medium user	Professional rol Synergy Enterprise
Light user	Rapportages inzien Urenregistratie ESS Rol Budgethouder rol CRM rol

Systeemeisen

De systeemeisen van Exact Globe product update 412 zijn te vinden onder deze link en de systeemeisen van Exact Synergy product update 257 via deze link.

Investeringsoverzicht Exact software

Licentieoverzicht Exact Modules (aanschaf)

Aantal	Product	Stuksprijs	Totaalprijs
1 x	Exact voor Wholesale incl. 4 administraties	€ 4.000,-	€ 4.000,-
10 x	Heavy user	€ 2.150,-	€ 21.500,-
1 x	ELIS: Central Master Data Management	€ 0,-	€ 0,-
1 x	ELIS: Exact Integration	€ 0,-	€ 0,-
1 x	E-WMS Lite	€ 0,-	€ 0,-
1 x	SDK Client for Exact Globe	€ 0,-	€ 0,-
Totaalprijs investeringsoverzicht			**€ 25.500,-**

Opmerkingen:

- Prijzen zijn geldig per 1-1-2016 en worden jaarlijks op basis van de CBS indexering geïndexeerd.

Jaarlijks onderhoud Exact Software

Aantal	Product	Stuksprijs	Totaalprijs
1 x	Exact voor Wholesale incl. 4 administraties	€ 826,-	€ 826,-
10 x	Heavy user	€ 444,-	€ 4.440,-
Totale jaarlijks onderhoud Microsoft SQL 2014 Software			**€ 5.266,-**

Opmerking:

- Onderhoud wordt rechtstreeks door Exact Software Nederland aan u gefactureerd (onderhoudstarieven zijn geldig vanaf 1-1-2016).

Eenmalige investering Microsoft SQL software

Licentieoverzicht Microsoft SQL 2014 software

Aantal	Product	Stuksprijs	Totaalprijs
1 x	Microsoft SQL 2014 Standard Server	€ 174,72	€ 175,-
10 x	Runtime Standard User Calls Microsoft SQL 2014	€ 174,72	€ 1.750,-
Totale investering Microsoft SQL 2014 Software			**€ 1.925,-**

Opmerking:

- Microsoft SQL onderhoud á € 341,- wordt rechtstreeks door Exact Software Nederland aan u gefactureerd (onderhoudstarieven zijn geldig vanaf 1-1-2016).

Licentieoverzicht Exact Modules (maandelijks) ***OPTIONEEL***

Aantal	Product	Stuksprijs per maand	Totaalprijs per maand
1 x	Exact voor Wholesale incl. 4 administraties	€ 154,-	€ 154,-
10 x	Heavy user	€ 83,-	€ 830,-
1 x	ELIS: Central Master Data Management	€ 0,-	€ 0,-
1 x	ELIS: Exact Integration	€ 0,-	€ 0,-
1 x	E-WMS Lite	€ 0,-	€ 0,-
1 x	SDK Client for Exact Globe	€ 0,-	€ 0,-
Totaalprijs investeringsoverzicht per maand			**€ 984,-**

Opmerkingen:

- Prijzen zijn geldig per 1-1-2016 en worden jaarlijks op basis van de CBS indexering geïndexeerd;
- In de prijs per maand is het onderhoud van de Exact Software is inbegrepen;
- Maandelijks kan worden op- en afgeschaald in gebruikers.

Eenmalige investering Exact consultancy

Implementatieoverzicht Exact voor Wholesale

Onderstaand treft u het overzicht van de benodigde consultancy voor het inrichten van de modules voor uw organisatie.

Aantal	Product	Stuksprijs	Totaalprijs
1 x	Dag installatie	€ 1.040,-	€ 1.040,-
3 x	Dag inrichting financiële administraties	€ 1.040,-	€ 3.120,-
3 x	Dag inrichting logistieke modules / layouts	€ 1.040,-	€ 3.120,-
3 x	Dag inrichting E-WMS Lite	€ 1.040,-	€ 3.120,-
1 x	Nazorg / Begeleiding livegang	€ 1.040,-	€ 1.040,-
1 x	Dag Project Management	€ 1.040,-	€ 1.040,-
Totaalprijs investeringsoverzicht consultancy			**€ 12.480,-**

Opmerkingen:

- De implementatietijd bedraagt een geschatte tijd. Meer of minder werkt blijft te allen tijde achteraf verrekenbaar op basis van nacalculatie op basis van € 130,- p/u;
- Eventuele extra wensen zullen additioneel aan u worden geoffreerd;

Bijlage 8: Offerte Clear-Solutions – Exact

Onderwerp: Prijsindicatie Exact voor Groothandel
Datum: Wed, 2 Mar 2017 15:44:51 +0100
Van: Marc van de Laar <Marc.Laar@clear-solutions.nl>
Aan: ginger@valkenpower.com <ginger@valkenpower.com>

Beste Ginger en Mark,

Op verzoek van mijn collega Frank Hakkens ontvang je van mij een prijsindicatie voor de levering & implementatie van Exact for Wholesale:

Omschrijving	Aantal	Prijs	Onderhoud	Eenmalig	Jaarlijks
Software					
Exact for Wholesale	1	€ 4.000	€ 826	€ 4.000	€ 826
Heavy user	10	€ 2.150	€ 444	€ 21.500	€ 4.440
Extender	1	€ -	€ -	€ -	€ -
Diensten					
Consultancy	15	€ 975		€ 14.625	
(Premium) Support	10		€ 75		€ 750
Totaal				**€ 40.125**	**€ 6.016**

Toelichting
Deze prijsindicatie betreft de eenmalige aanschaf van een licentie van Exact for Wholesale en de kosten voor (noodzakelijke) onderhoudsovereenkomst met Exact. Daarnaast geven we een indicatie van het benodigde aantal dagen voor de implementatie van de software op basis van de informatie waarover we nu beschikken. Tot slot biedt CLEAR Solutions al haar klanten graag kwalitatief hoogwaardige ondersteuning (support) op basis van het principe 'Vraag = Oplossing'. Deze 'premium' dienstverlening bieden we aan in de vorm van een CLEAR service Plus overeenkomst. In de bijlage vind je meer informatie over deze dienst.

Trancon – Boxwise
De aanschafprijs en implementatie van Boxwise valt buiten de scope van deze indicatie. Ik begreep dat een offerte van Trancon reeds in jullie bezit is. Vanzelfsprekend sluit deze WMS oplossing aan op Exact for Wholesale.

Ik ga ervan uit dat je hiermee een helder overzicht geef van de benodigde investering. Heb je nog vragen? Je bereikt me per e-mail of via +31 (0)6 13 06 07 61.

Met vriendelijke groet,

CLEAR Solutions BV
Marc van de Laar

M +31 (0)6 – 13 06 07 61

vestiging Amsterdam

T +31 (0)20 - 312 05 00

Bijlage 9: Offerte Open2Bizz – Odoo

de oprechte eenvoud

Open2bizz
Engelenkampstraat 57
6131JE Sittard
Nederland

Factuur- en verzendadres
Valkenpower BV, Ginger Valkenburg

Valkenpower BV, Ginger Valkenburg

Offerte nr. VO-232

Offertedatum:	Verkoper:	Betalingsconditie:	Vervaldatum:
28-10-2016 16:17:05	Thomas Pot	30 dagen	14-10-2016

Omschrijving	BTW	Hoeveelheid	Stuksprijs	Krt. (%)	Prijs
• Installation					
[T-DEV-S] Service - ontwikkeling (Senior) Punt. 1 - Installatie Ubuntu Server inclusief Odoo 10 enterprise versie - Backup inrichten - SSL certificaat (indien aangeleverd/benodigd)	Verkopen/omzet hoog	8,00 Uur	95,00	0,00	€ 760,00
				Subtotaal:	€ 760,00
***					
• Functional & technical design					
GAP analyse en Inrichting Odoo 10 Punt. 8	Verkopen/omzet hoog	50,00 Uur	82,50	0,00	€ 4.125,00
				Subtotaal:	€ 4.125,00
***					
• Setup administratie					
[T-CONS] Dienst consultancy Punt. 2 t/m 5 + 9 + 10	Verkopen/omzet hoog	30,00 Uur	95,00	0,00	€ 2.850,00
				Subtotaal:	€ 2.850,00
***					
• Custom Development					
[T-DEV-S] Service - ontwikkeling (Senior) Punt. 7 - Inrichten communicatie en ontwikkelen koppeling met OpenCART - Import data vanuit SnelStart (Relaties, producten en categorieën) e.e.a. in overleg met R. Kelleners op locatie.	Verkopen/omzet hoog	32,00 Uur	95,00	0,00	€ 3.040,00
				Subtotaal:	€ 3.040,00
***					
• Recurring costs / SAAS					

Phone: +31 (0)85 002 0265 | Email: info@open2bizz.nl | Website: www.open2bizz.nl | TIN: NL851439019B01 | Reg: 54783852 Bank Accounts: ING Bank: IBAN NL91 INGB 0005 8081 97 - BIC INGBNL2A
Pagina: 1 / 2

Open2bizz
Engelenkampstraat 57
6131JE Sittard
Nederland

Omschrijving	BTW	Hoeveelheid	Stuksprijs	Krt. (%)	Prijs
[ODOO-ENTERPRISE] Odoo enterprise licence Odoo enterprise licence. Minimaal 5 users. Volgens deze overeenkomst: https://www.odoo.com/documentation/user/9.0/nl/legal/terms/enterprise.html Overigens is te adviseren om de licentie vooraf voor 3 jaar aan te schaffen. Na 1-1 zal Odoo de prijs aanpassen (van 20 naar 25 per gebruiker per maand) Uitgaande 12 gebruikers zou dit een voordeel zijn van € 720/jaar.	Verkopen/omzet hoog	12,00 Gebruiker/jaar	240,00	0,00	€ 2.880,00
				Subtotaal:	€ 2.880,00

***

• Kortingen en afspraken					
Indien er na stap 1 (deze offerte) wordt besloten door te gaan met implementatie van Odoo door Open2Bizz zullen wij de eerste 15 % van de uren (18 uur) van de volgende factuur niet in rekening brengen.		0,00 Stuk(s)	0,00	0,00	€ 0,00

***

Totaal excl. belastingen	€ 13.655,00
BTW	€ 2.867,55
Totaal	€ 16.522,55

e.e.a. volgens bijlage Opdracht Beschrijving VO-232 v1.pdf

Na Stap 1 zal een volledig functionele Odoo omgeving bestaan op locatie van Valkenpower; Na deze fase is er ook een Lijst zijn met wensen / eisen voor maatwerk. De lijst kan na stap 1 worden ingedeeld m.b.t. de juiste prioriteit. Tevens is er na deze fase een Go/No-Go moment om de volgende stappen te bepalen.

Op al onze offertes en opdrachten zijn de algemene verkoopvoorwaarden van toepassing. Deze zijn hier te downloaden:
https://p212.prod.open2bizz.nl/page/terms-and-conditions#scrollTop=0

Betalingsconditie: 30 dagen

Voor akkoord getekend:

Datum:

Handtekening:

Bijlage 10: Offerte B-informed

B-INFORMED
POWERFUL BUSINESS SOLUTIONS

Bijlage 1 Budgettering

Uurtarief

Het tarief wat B-informed hanteert voor haar diensten bedraagt € 100,-- per uur excl. BTW en incl. reiskosten en zal per maand op basis van werkelijk besteedde uren worden verrekend.

Eerste raming van de besteding:
Onderstaande raming is gebaseerd op de kennismakingsgesprekken, de inventarisatie en onze ervaring in gelijksoortige trajecten.

Omschrijving	raming	eenheid	tarief	exc. BTW
CRM en Sales				
Coördinatie en functionele consultancy	3	dagen	€ 800	€ 2.400
Development en technische consultancy	1	dagen	€ 800	€ 800
Warehouse				
Coördinatie en functionele consultancy	3	dagen	€ 800	€ 2.400
Development en technische consultancy	2	dagen	€ 800	€ 1.600
Purchase en POS				
Coördinatie en functionele consultancy	3	dagen	€ 800	€ 2.400
Development en technische consultancy	1	dagen	€ 800	€ 800
HR				
Coördinatie en functionele consultancy	2	dagen	€ 800	€ 1.600
Development en technische consultancy	1	dagen	€ 800	€ 800
Finance				
Coördinatie en functionele consultancy	4	dagen	€ 800	€ 3.200
Development en technische consultancy	1	dagen	€ 800	€ 800
Ondersteunende modules				
Coördinatie en functionele consultancy	3	dagen	€ 800	€ 2.400
Development en technische consultancy	2	dagen	€ 800	€ 1.600
Implementatie Functionele aanpassingen				
Klantspecifieke modules - koppeling webshop	5	dagen	€ 800	€ 4.000
Data migratie	3	dagen	€ 800	€ 2.400
Vormgeving / views	1	dagen	€ 800	€ 800
Rapporten, mail en lay-outs	2	dagen	€ 800	€ 1.600
Rechtenstructuren, workflows en goedkeuringen	1	dagen	€ 800	€ 800

ZUYD

B-INFORMED
POWERFUL BUSINESS SOLUTIONS

Ondersteunende werkzaamheden

Inrichting OTAP en beheer	1	dagen	€	800	€	800
Opleidingen en trainingen	2	dagen	€	800	€	1.600
Applicatie beheer	1	dagen	€	800	€	800
Live gang ondersteuning	4	dagen	€	800	€	3.200
Totaal	**46**				**€**	**36.800**

Resumé

Projectmanagement en functionele consultancy	22
Technische consultancy en lead development	17
Development	5
Projectondersteuning en training	2
	46

Besproken dat we graag voor lange termijn de samenwerking aangaan met Valkenpower. In vervolg fases zullen we dan ook betrokken worden. Onder voorwaarde dat Valkenpower het enterprise contract met voorafbetaling voor minimaal 3 jaar afsluit, bieden we dit project aan voor de commerciële prijs van: **€ 35.000,-**

Alle vermelde bedragen zijn exclusief 21% BTW en inclusief reiskosten verblijfskosten. Indien sprake is van afwijkende werkzaamheden waar kosten aan verbonden zijn zal altijd vooraf een akkoord worden gevraagd.

Eventueel meerwerk wordt vooraf ter goedkeuring aangeboden en apart gefactureerd.

*** Budgetbepaling**

Op basis van ervaring kan de voorgaande raming positief of negatief afwijken met ca. 20%.

Uitgangspunt is dat gegevensinvoer, aanlevering van relevante informatie en documenten en testwerkzaamheden door Valkenpower worden gedaan.

ZUYD

B-INFORMED
POWERFUL BUSINESS SOLUTIONS

Support B-informed

Voor service en nazorg na de implementatie hanteert B-informed de volgende uitgangspunten.

Service uren worden op basis van het geldende uurtarief (als hierboven vermeld) werkelijk besteedde tijd maandelijks op nacalculatie verrekend. Middels een voor Valkenpower toegankelijke tool (Redmine) kunnen issues worden gemeld. Deze issues kunnen op basis van een prioriteit worden gemeld. Uiteraard kan ook direct telefonisch contact gelegd worden. In het proces zullen één of enkele beheerders van Valkenpower toegang krijgen tot dit systeem.

Kosten Odoo

Odoo versie 10 Enterprise is Open source. De volledige source code incl. alle klant specifieke modules blijven geheel ter beschikking van Valkenpower.

De Enterprise editie biedt de volledige functionaliteit waarop dit document is gebaseerd. Naast het totale functionele pakket biedt de Enterprise editie ook de volgende punten:
- Directe interface met installatie en updaten van modules
- Security Alerts en Bug fix garantie
- Datamigratie naar volgende versies (excl. klant specifieke configuratie)
- 2 uur Odoo senior support.

De kosten van dit contract bedragen **€ 25,-- per gebruiker, per maand voor alle modules.**
Het akkoord op de offerte dient dan voor 1 januari 2017 te zijn bevestigd.

Voor beheer en technisch onderhoud is 1 admin users naast de gebruikers nodig.

Hosting

Valkenpower wil Odoo zelf hosten op de eigen server.

ZUYD

Bijlage 11: Referentie B-informed – Eurostrut

Vragenlijst m.b.t. Odoo:

Naam Bedrijf: Eurostrut
Datum gesprek: 31-1-2017

Beste Maaike,
U spreekt met Mark Wilms van firma Valkenpower uit Maasbracht. Bel ik gelegen? Wij overwegen om ons huidige systeem te vervangen door Odoo. Nou heb ik via B-informed begrepen dat jullie ook met Odoo werken. Ik zou u graag een aantal korte vragen stellen m.b.t. Odoo en B-informed zodat wij deze ervaringen mee kunnen nemen bij het maken van een beslissing.

1. **Hoe lang werkt u al met Odoo?**

Sinds 1 januari 2017 zijn wij één jaar live.

2. **Zou u kort aan kunnen geven hoe het tot nu toe bevalt?**

In het begin was het vallen en opstaan. Dit kwam omdat onze voorbereiding niet goed is verlopen, we wilden veel te snel over naar Odoo. Wij hebben namelijk jarenlang met Exact gewerkt, maar vonden onze mogelijkheden te beperkt en zijn daarom overgestapt. Odoo is zeer gebruiksvriendelijk, compleet en biedt heel veel mogelijkheden. Wij zijn zeer tevreden over het systeem.Natuurlijk zijn er altijd problemen waar je tegenaan loopt, maar dat lijkt mij bij ieder systeem het geval.

3. **Waarom zouden wij volgens u wel of niet voor Odoo moeten kiezen?**

Zoals al aangegeven is het een zeer compleet systeem met enorm veel mogelijkheden. Het is prettig om mee te werken en wanneer je het onder de knie hebt wil je niet meer terug. Odoo gaat heel erg met de tijd mee, omdat er dagelijks programmeurs bezig zijn met het ontwikkelen van nieuwe apps.

4. **Hoe zou u de samenwerking met B-informed willen omschrijven?**

"In het begin ging niet alles van een leien dakje." Dit lag aan beide partijen. Wij hadden er veel meer tijd in moeten steken tijdens de voorbereidingsfase. Omdat we dit niet gedaan hebben liepen we tijdens het implementeren tegen een flink aantal problemen aan die niet binnen het vastgestelde budget opgelost konden worden. Er kwam dus veel maatwerk aan te pas om al onze wensen te verwezenlijken.Ik vind het niet netjes om de schuld hiervan in de schoenen van B-informed te schuiven, maar meer ondersteuning was zeer welkom geweest. Geef dit daarom ook duidelijk aan! Er is twee weken een vast iemand van B-informed bij ons op locatie werkzaam geweest. Dit was zeer nuttig, omdat wij samen met deze persoon een heleboel problemen opgelost hebben. Geef duidelijk aan dat jullie dit ook graag willen!

5. **Hoe is het hele proces verlopen? Viel het mee of tegen? Duurde het langer dan vooraf werd aangegeven?**

Zoals al aangegeven: Niet zoals werd verwacht. Als wij het opnieuw zouden mogen doen, trokken we veel meer tijd uit om in de voorbereidingen zaken duidelijk aan te geven. Zorg dat de wensen duidelijk op papier staan. Probeer het maatwerk zoveel mogelijk te minimaliseren. Het duurde iets langer dan werd aangegeven, maar daar hadden wij ons al op ingesteld. Over Odoo zelf is weinig te klagen, het systeem doet wat je ervan verwacht en wij hebben te weinig tijd om alle mogelijkheden uit te zoeken.

6. **Heeft u tips/aanbevelingen die van belang kunnen zijn voor ons?**

Neem zoveel tijd als nodig voor de voorbereiding. Stel het desnoods een maand of twee uit. Stap er niet te overhaast in.
Wij hadden meer tijd moeten nemen. Toen wij operationeel waren, liepen we tegen een flink aantal problemen aan. Deze problemen zouden eigenlijk in een eerdere fase opgelost moeten worden.

7. Op een schaal van 1 tot 10 hoe tevreden bent u met Odoo?

Een 9.

8. Op een schaal van 1 tot 10 hoe tevreden bent u met B-informed?

Tussen de 7 en de 8.

9. Heeft u zelf nog op of aanmerkingen?

Zoals aangegeven: Neem er alle tijd voor, denk er niet te licht over. Dit had ons een hoop problemen kunnen besparen.
Blijf ook niet steeds vergelijken met het systeem wat je had!
Probeer zoveel mogelijk te leren over het nieuwe systeem.
Odoo kan uw bedrijf naar een hoger niveau tillen. Het systeem kan met u meedenken en verschillende bedrijfsprocessen op elkaar afstemmen.

Bijlage 12: Referentie B-informed – Wouters bouwmaterialen

Vragenlijst m.b.t. Odoo:

Naam Bedrijf: Wouters Bouwmaterialen
Datum gesprek: 2-2-2017

Beste Maarten,
U spreekt met Mark Wilms van firma Valkenpower uit Maasbracht. Bel ik gelegen? Wij overwegen om ons huidige systeem te vervangen door Odoo. Nou heb ik via B-informed begrepen dat jullie ook met Odoo werken. Ik zou u graag een aantal korte vragen stellen m.b.t. Odoo en B-informed zodat wij deze ervaringen mee kunnen nemen bij het maken van een beslissing.

1. **Hoe lang werkt u al met Odoo?**

Sinds dit jaar, dus een maand.

2. **Zou u kort aan kunnen geven hoe het tot nu toe bevalt?**

Nog niet heel lang operatief, maar tot nu toe bevalt het prima. Implementatie is over het algemeen goed verlopen. Prijs valt mee voor wat je ervoor krijgt.
Systeem bevalt heel goed, zeer gebruiksvriendelijk en veel mogelijkheden.
Wij hebben jaren met Exact gewerkt, maar zijn blij dat we de keuze hebben gemaakt om over te stappen naar Odoo.

3. **Waarom zouden wij volgens u wel of niet voor Odoo moeten kiezen?**

Voor dit geld, goedkoper als bijvoorbeeld SAP, krijg je een uitgebreid en compleet programma. Odoo kan uw bedrijf echt naar een hoger niveau tillen.

4. **Hoe zou u de samenwerking met B-informed willen omschrijven?**

Samenwerking met B-informed verloopt prima. Behulpzame mensen.
Na de oriënterende fase is er door B-informed een schatting gemaakt van de benodigde werkzaamheden en het bijbehorende kostenplaatje. Hierbij is een clausele opgenomen dat B-informed hier maximaal 20% naast kan/mag zitten. Alles wat na die 20% nog extra moet gebeuren en niet was ingecalculeerd, komt voor de rekening van B-informed. Misschien voor jullie ook handig om na te vragen. Bij ons was er veel extra werk nodig waar B-informed niet op had gerekend en wat dus ook voor hun rekening kwam. Maatwerk wat je zelf aangeeft valt hier natuurlijk niet onder.

5. **Hoe is het hele proces verlopen? Viel het mee of tegen? Duurde het langer dan vooraf werd aangegeven?**

Implementatietijd 3 á 4 maanden. Daarna is er aardig wat maatwerk nodig geweest. Maar hier hebben wij vooraf rekening mee gehouden. Alles eenmalig zo goed mogelijk instellen met het oog op de toekomst. Ligt natuurlijk ook aan wat voor soort bedrijf je hebt.

6. **Heeft u tips/aanbevelingen die van belang kunnen zijn voor ons?**

Geef het hele personeel duidelijk aan wat er staat te gebeuren en wat dit voor hun betekend. Voelt voor hun aan als meer werk.
Neem ruim de tijd voor alles en zorg dat zoveel mogelijk duidelijk op papier staat. B-informed zegt dat alles kan en alles mogelijk is, maar dit is niet altijd zo. Ga dus goed na of hetgeen wat je wil ook daadwerkelijk te realiseren is.
Vraag bij B-informed nadrukkelijk naar ondersteuning/training. Dit heb je in het begin zeker nodig en het komt niet vanuit B-informed zelf.

7. **Op een schaal van 1 tot 10 hoe tevreden bent u met Odoo?**

Een 9. Zeer tevreden over het systeem tot nu toe.

8. **Op een schaal van 1 tot 10 hoe tevreden bent u met B-informed?**

Een 8. Wanneer wij vragen voor hulp of iets anders helpen ze direct. Maar moet vaak wel van jezelf uit komen. "Ze geven je een auto terwijl je geen rijbewijs hebt, vervolgens moet je zelf uitzoeken hoe je de auto bestuurd e.d."

9. **Heeft u zelf nog op of aanmerkingen?**

Probeer vooraf zoveel mogelijk problemen de kop in te drukken.
Vraag uitdrukkelijk voor training/ondersteuning. Geef aan dat je dit zeker nodig hebt.
Betrek je personeel nadrukkelijk bij het hele proces.
Kijk niet op een maand of twee langer, pin je niet te snel vast aan de verwachting van B-informed.
Odoo heeft namelijk een standaard, maar deze moet aangepast/toegespitst worden op uw bedrijf.
Vooraf kunnen ze wel een voorspelling doen, maar in de praktijk loopt het negen van de tien keer anders.

Bijlage 13: Verslag bezoek Engelhart te Tilburg

Bezoek bedrijf Engelhart te Tilburg op 17-2-2017

Om een beter beeld te krijgen van Odoo, draaiende bij een bedrijf dat B-informed als partner heeft, hebben Ginger en ik een bezoek gebracht aan Engelhart Handelsonderneming BV in Tilburg. Dit is een kort verslag van dit bezoek met opmerkingen, adviezen en een aantal vragen die gesteld zijn met de bijbehorende antwoorden van Cynthia Geerts, inkoopmedewerker bij Engelhart.
Het bezoek heeft plaatsgevonden op

Opmerkingen / Adviezen:

Algemeen:

- Geef duidelijk bij B-informed aan wat jullie willen! Ze geven heel snel aan dat iets mogelijk is, maar vervolgens onthouden ze lang niet alles wat gevraagd wordt.
- Veranderingen brengen altijd complexe zaken met zich mee, hou hier rekening mee!
- Zorg dat je zoveel mogelijk mensen van verschillende afdelingen bij het proces betrekt. Er komen hierdoor altijd nieuwe zaken aan bod. Zorg dat er 1 of 2 aanspreekpunten zijn waar werknemers naartoe kunnen met hun inbreng. Zorg voor een aantal contact momenten tussen de verschillende mensen en vergader over de mogelijkheden.
- B-informed geeft aan ongeveer 6 tot 9 maanden nodig te hebben voor het project, ga uit van minimaal 9 tot 12 maanden.
- Waarschijnlijk kunnen lopende orders uit het oude systeem, het beste overgetypt worden om kosten en tijd te besparen.
- Redmine is een handige app waarmee vragen en evt. maatwerk snel besproken kan worden met B-informed.

Over Odoo zelf:

- Beste om de voorraad van producten handmatig in te voeren d.m.v. balans.
- EAN-codes invoeren is mogelijk, duidelijk aangeven. Deze zijn relevant voor in de toekomst.
- Foto's en video's kunnen in Odoo aan producten worden toegevoegd.
- Wanneer een product als 'niet geactiveerd' staat, moet dit ook in de categorie aangepast worden.
- Shipment plans zijn niet standaard, maar wel mogelijk. Duidelijk aangeven!
- Het is mogelijk om de actuele dollar koers bij inkopen weer te geven, duidelijk aangeven.
- Dropshipping mogelijk!
- Volume wordt berekend aan hand van een formule (LxBxH en gewicht)
- Geen tijdelijke magazijnen aanmaken! (wegens gevaar voor dubbele boekingen)
- Besteladviezen mogelijk, duidelijk aangeven! (Complete lijst per fabriek waarop huidige voorraad, in bestelling en verkocht wordt weergegeven)
- Potentiële klanten (lees: prospects) en orders kunnen onder 'uw pijplijn' worden geplaatst.
- Beschikbare voorraad (available stock) weergeven, ook bij het intypen van offertes. Duidelijk aangeven! Maatwerk
- Klachten registratie bij een product werkt heel makkelijk en is standaard. (after-sale app)
- Henry van B-informed kan helpen bij het invoeren van producten
- Grote afbeeldingen kunnen website traag maken, maar er is een tool die de afbeeldingen automatisch comprimeerd en aanpast aan de website. Deze tool is niet standaard, duidelijk aangeven!
- Exporteren van gegevens van producten naar klanten is mogelijk, duideijk aangeven.
- Offertes met foto's is mogelijk, maatwerk, duidelijk aangeven!
- Producten kunnen in bulk ingevoerd worden in categorieën via mass edit

- Vertegenwoordigers werken met het kassasysteem van Odoo om orders in te schieten
- Redmine is een app waarmee vragen en evt. maatwerk snel besproken kan worden met B-informed
- Er bestaat een standaard kostprijsberekening bij, eens kijken hoe dit werkt. Eventueel handig om onze berekende prijzen te vergelijken.
- Voorraad forceren / toekennen (minder dat het systeem daadwerkelijk heeft) bijvoorbeeld bij reserveringen over een jaar.

Vragen en antwoorden:

1. Hoe ervaart u de samenwerking met B-informed?

Over het algemeen verloopt de samenwerking prettig. Ons traject is rond april/mei 2016 gestart. We zijn live gegaan met Odoo op 1-1-2017. Het zal nog even duren voordat alles loopt zoals gewenst. In de zomermaanden van 2016 werd er voor ons gevoel weinig vanuit B-informed gewerkt aan ons project. Na de zomer werd er een extra persoon ingeschakeld en sinds dat moment hebben wij het gevoel dat alles sneller verloopt.
Toevallig heb ik gisteren iets verkeerds ingevoerd m.b.t. de voorraad in Odoo en hierdoor was de voorraad niet meer zichtbaar. Meteen heb ik B-informed gebeld en het probleem werd dezelfde dag nog verholpen.

2. Hoe lang heeft het totale project ongeveer geduurd?

De totale duur van begin tot live-gang heeft ongeveer 9 maanden geduurd, maar zoals aangegeven betekend live niet dat het klaar is.

3. Zat er veel verschil tussen het voorspelde totale kostenplaatje of viel dit mee?

Ik weet niet precies wat de totale kosten zijn geweest, omdat dit niet mijn afdeling is. Maar ik schat dat de totale prijs ongeveer 20 tot 25% hoger uit is gekomen dan door B-informed werd voorspeld.

4. Bent u tevreden over Odoo zelf?

Ja. Ieder nieuw systeem brengt veranderingen met zich mee waar iedereen aan moet wennen. Maar het systeem kent heel veel mogelijkheden en met soms een beetje maatwerk kunnen de meeste wensen gerealiseerd worden. Wat ik nogmaals wil benadrukken is dat er duidelijk aangegeven moet worden wat de wensen zijn. Zet zoveel mogelijk op papier van verschillende afdelingen (inkoop, boekhouding, verkoop etc.). En kijk vooral ook naar zaken die misschien met jullie huidige systeem vanzelfsprekend zijn, maar met Odoo het nodige maatwerk behoeven. Dit hadden wij beter moeten doen.

5. Eind dit jaar komt Odoo 11 uit, denkt u dat er uitgevoerd maatwerk verloren gaat met deze update en dat dit weer veel geld kost om te laten uitvoeren?

Goede vraag. Ik denk zelf dat dit ongeveer werkt als een update van een app. Soms ben je tevreden, soms niet. Maar het lijkt mij niet voor de hand liggend dat uitgevoerd maatwerk verloren gaat bij de update van een systeem. Stel deze vraag zeker aan B-informed, zij moeten hier antwoord op kunnen geven.

6. Hoe is de overgang/implementatie van gegevens gegaan?

Aangezien ons vorige systeem (Accountview) geen service meer verleende zijn wij noodgedwongen over moeten stappen. Het overzetten van gegevens zoals categorieën, productgegevens, klantgegevens e.d. is automatisch gebeurd. Maar openstaande orders hebben wij zelf handmatig ingevoerd. Wij hebben deze afweging gemaakt, omdat de kosten hiervoor hoog zouden oplopen. Mijn advies: Wanneer je het zelf handmatig kan invoeren en hierdoor service uren bespaard, doe het. Het uur-tarief van B-informed is namelijk €105,-

Mijn persoonlijke ervaringen na dit bezoek zijn positief. We hebben Odoo nu live kunnen zien bij een vergelijkbaar bedrijf. Natuurlijk brengt een eventuele overgang de nodige problemen met zich mee, maar zoals Cynthia ook aangaf is dat bij ieder systeem. Wat ik positief vind is de manier waarop Cynthia sprak over de mogelijkheden van Odoo. Dit is wat wij ook graag willen. Met ons huidige systeem (Snelstart) zijn we vrij beperkt in de mogelijkheden, daar moet verandering in komen.
Wat betreft het WMS gedeelte (Warehouse Management System): Helaas zijn ze hier nog niet ver mee. Dit wordt voor ons ook iets wat we gaande weg willen implementeren.
Ons bezoek aan deze firma is van grote waarde geweest. Partners van Odoo (zoals B-informed), promoten natuurlijk altijd het systeem dat men verkoopt. Nu hebben we de mening kunnen vragen aan een bedrijf dat puur verteld waar het op staat. Dit helpt ons zeker bij het maken van de juiste keuze.

Bijlage 14: Referenties TCC

Clayre & Eef
"EXACT KOPPELINGEN TUSSEN WEBSHOP EN LOGISTIEK"
In 1994 startten twee broers, in de voetsporen van hun ouders, een groothandel in woontextiel onder de naam “van Cleef”. De samentrekking van de twee voornamen van hun kinderen werd in 2005 voluit gewijzigd naar de huidige bedrijfs- en merknaam 'Clayre & Eef'. Door de jaren heen kwamen vele bekenden, vrienden en familieleden Clayre & Eef versterken. “Inmiddels werken meer dan 100 medewerkers met veel betrokkenheid en enthousiasme binnen dit (h)echte familiebedrijf, dat sinds 2015 in samenwerking opereert met een investeringsmaatschappij.
De huidige Clayre & Eef collectie is uitgegroeid tot een compleet assortiment van woonaccessoires die van een huis een thuis maken. Vanuit het hoofdkantoor worden de Clayre & Eef designs nog voornamelijk met de hand getekend en geschilderd, in een charmante, brocante sfeer, die zo typisch is voor Clayre & Eef. Deze landelijke, nostalgische Clayre & Eef-stijl kent zijn oorsprong in het Limburgse dorpje Haelen, gelegen in het prachtige, bosrijke Leudal en onderscheidt zich door een diversiteit in herkenbare en romantische dessins”, aldus Roel Schreurs, algemeen directeur Clayre en Eef.

EXACT PROJECTEN
In samenwerking en opdracht van Clayre en Eef heeft TCC The Computer Company diverse implementaties en adviesprojecten uitgevoerd. “Zo is er is gestart met een koppeling tussen Exact en de webshops, aldus Tom Herberighs, sales adviseur van TCC The Computer Company. “Vervolgens is de BTW module ingericht en in werking gesteld. Om op logistiek gebied ook verder te automatiseren is binnen Exact de “logistiek module” ingericht. Ook zorgt het werken met de diverse valuta’s binnen Clayre en Eef voor complexe processen.

Samen met onze consultants is de ICP aangifte ingeregeld om te kunnen werken met valuta’s en koersverschillen”, aldus François Janssen Business consultant TCC. Waaraan François toevoegt: “Als Voormalig hoofd van de financiële administratie heb ik veel ervaring opgedaan met administratieve automatiseringsmogelijkheden die ik nu als business consultant uitstekend kan inzetten. Ik heb de implementatie van dit project grotendeels uitgevoerd in samenwerking met Ralph Stoffels (Finance)”.

De heer Schreurs (Roel), directeur Clayre en Eef voegt daaraan nog toe: “bij webshops en e-commerce trajecten zijn snelle leveringen en direct inzicht in de voorraad noodzakelijk. Logistieke processen moeten volledig zijn geoptimaliseerd en door verzending aan verschillende landen zijn diverse BTW tarieven en valuta’s van toepassing. De kunst is om alle processen en bestellingen harmonieus op elkaar af te stemmen zodat deze als een goed geoliede machine samenwerken, teneinde de klant optimaal te bedienen en te laten profiteren”.

ERP PROCESSEN
Het bedrijf Clayre en Eef heeft veel artikelen en daarbij behorende ERP processen die niet altijd volgens de zogenaamde “standaard procedure” gaan. “Dit maakt deze relatie een geweldige referentiecase voor Exact Software, waarbij het segment groothandel één van de belangrijke pijlers is voor Exact. ERP processen zijn dynamisch die ervoor zorgen dat er continue nieuwe stappen moeten worden opgesteld en doorlopen. Wij gaan vanuit TCC The Computer Company hier pro-actief in mee en zullen Clayre en Eef bij de noodzakelijke vervolgstappen optimaal bedienen en ondersteunen”, aldus François Janssen.
“Ons bedrijf Clayre en Eef gebruikt Exact software om de processen te ondersteunen rondom de verkoop van onze producten. Daarnaast koppelen wij met meerdere tools om zoveel mogelijk

gebruik te kunnen maken van slimme automatisering. Hoofddoel is efficiency verhoging", aldus Roel Scheurs, directeur Clayre en Eef.

RAPPORTAGES

Inzicht is cruciaal en de basis van managementinformatie zijn de juiste rapportages. Hiervoor zijn diverse rapportages ingezet zoals:
Rapportage inzake de provisie berekening
Rapportages inzake het operationele proces
Diverse overige rapportages
Ten slotte zijn er tientallen rapportages gebouwd om specifiek inzicht te verschaffen in bepaalde prestaties.

ANDERE PROJECTEN

Naast Exact is Scansys (IFR) aangeschaft en ingericht voor het automatisch verwerken van de inkomende facturen. Voorafgaand is daarbij eerst de Synergy ASP naar Synergy Enterprise gemigreerd. Voorts is een maatwerkmodule ontwikkeld ten behoeve van het verwerken van omzet en omzetmutaties van de verschillende cash en carry's. Deze projecten zijn in samenwerking met Peter Lucas (IT manager Clayre en Eef) tot stand gekomen.
Voor meer informatie neem contact op met Roel Schreurs van Clayre en Eef of François Janssen van TCC The Computer Company.

Kobelco Welding of Europe

"TCC GEEFT DE JUISTE ANTWOORDEN, DENKT MEE EN VOORUIT EN INSPIREERT VOOR DE TOEKOMST"

Kobelco Welding of Europe
Kobe Steel Ltd. is één van de grootste staalproducenten van Japan en van de wereld met hoofdkantoren in Tokyo en Kobe. Sinds 1940 speelt de lasdivisie van Kobe Steel Ltd. een leidende rol in het produceren van lasdraden in Japan. Kobelco Welding of Europe (Kobelco) is opgericht in 1994 en is een van de negen dochterondernemingen van Kobe Steel Welding Company. Door gebruik te maken van de expertise van Kobe Steel Ltd. heeft Kobelco zich weten op te bouwen tot een leidende producent van gevulde lasdraden voor roestvast staal applicaties (stainless steel) voor de Europese markt. Industrieën zoals scheepsbouw, offshore, constructie en nog vele andere industriële sectoren vertrouwen op Kobelco-draden. In 2007 is er een nieuwe fabriek gebouwd voor koolstofstaal lasdraden (mild steel).

Veni vidi vici

Met een historie die teruggaat naar 1994 heeft ICT zijn opkomst binnen het bedrijf gemaakt. Vanaf 2000 werkt Kobelco Welding met internet en netwerken, maar dat ging niet zonder slag of stoot. The Computer Company werkt sinds 2013 voor Kobelco Welding en 'kwam, zag en overwon' en bleek het juiste bedrijf op het juiste moment. Ze maakten een volledig uitgewerkte probleemanalyse en kwam met harde toezeggingen. Met maandelijkse afspraken voor systeembeheer heeft TCC een vraagbaakrol gekregen, waarin ze op 99% van de vragen antwoord heeft en samen aan oplossingen wordt gewerkt. Kobelco streeft naar betrokken en tevreden medewerkers, een goed werkende IT omgeving draagt hier enorm aan bij.

Door IT vallen afstanden weg. Japan is een kei in productie software, maar voor de overige bedrijfsprocessen die plaatsvinden op de servers is Nederland inmiddels een voorbeeld geworden. Er is goede communicatie tussen de engineers van TCC en het System department in Japan. Uiteraard zijn er verschillen in werkcultuur en mentaliteit tussen Nederland en Japan, maar door flexibiliteit, veiligheid en vertrouwen in IT is het mogelijk kennis te delen.

Eveneens wordt er in Nederland kennis gedeeld tijdens de klantendagen van TCC, van waaruit Kobelco Welding aan de slag is gegaan met o.a. Boxwise.

“TCC geeft de juiste antwoorden, denkt mee en vooruit en inspireert voor de toekomst.”

John Wijnands
General Manager Finance and Administration