

REFERENTIE

Efficiënter werken
van offerte tot factuur
bij Muller Dordrecht
dankzij vernieuwd
Exact systeem

A man wearing a white hard hat and a dark blue work shirt is looking down at a clipboard he is holding. In the background, a large green and white ship is visible on the water.

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Muller Dordrecht is één van de oudste rederijen in de Europese zeevaartindustrie. Met diensten als zeesleepvaart en bergingswerkzaamheden, laat de organisatie al sinds 1918 haar stempel achter. Door groei van de organisatie ontstond er behoefte aan een optimalisatieslag en verdere professionalisering van de Exact software, zodat Muller op het hoogste niveau kan presteren. Hoe zag dit proces eruit? We spraken met Alain Bozuwa, Manager Sales & Projects bij Muller Dordrecht, over de transformatie van hun IT landschap.

“Als rederij ligt de focus van onze business volledig op de uitvoering”, vertelt Bozuwa. “We zijn al lang in deze wereld actief en hebben daardoor de neiging om vast te houden aan de traditionele gang van zaken. We zijn minder inventief op het gebied van het IT – de administratie volgt vanzelf wel.” Maar met een groeiende organisatie, nam ook de behoefte aan professionalisering toe. Bozuwa vertelt: “Iedereen deed zijn eigen ding met Excel en andere systemen. Het aan elkaar knopen van eindjes werd steeds lastiger door de groei van de organisatie. Intern ontstond er veel behoefte aan één geïntegreerd systeem dat de verschillende processen aan elkaar verbindt met als doel dat iedereen vanuit één systeem werkt – vanaf de offerte tot aan de factuur.”



ÉÉN GEÏNTEGREERDE EXACT OMGEVING

De selectie voor een passend systeem gebeurde niet van de ene op de andere dag. Gedurende 5 jaar kwamen er 7 partijen over de vloer bij Muller, waarna ze de keuze maakten om het over een langere tijd te smeren en een gefaseerde aanpak te hanteren. Een keuze in de Exact wereld lag voor het oprapen. Bozuwa: “We hadden al Exact Globe draaien en zijn op zoek gegaan naar een specialist die deze bestaande omgeving kon optimaliseren en uitbreiden. Via via zijn we bij Axians terecht gekomen die Exact Synergy heeft geïmplementeerd met in het verlengde daarvan hun eigen ontwikkelde oplossing Quote to Cash voor het sneller afhandelen van het proces van offerte tot factuur.”

EEN GEFASEERDE IMPLEMENTATIE

Muller maakte bewust de keuze om de implementatie in twee fases op te delen, zodat de operatie door kan blijven gaan. “We hebben niet zoveel capaciteit beschikbaar dat er 2 of 3 mensen voor een lange termijn volledig gereserveerd kunnen worden voor een ERP implementatie”, vertelt Bozuwa. “In fase 1 werd er eerst gefocust op het Sales en CRM-aspect van het systeem, inclusief de koppeling met Exact Globe. Ook de bestaande Exact Globe software is geoptimaliseerd, zodat het goed aansluit op het grotere systeem waar workflows en processen zijn geautomatiseerd. Deze gefaseerde aanpak zorgt voor een fijne gewenningsperiode voor de betrokkenen wat op den duur zorgt voor minder

druk en fouten. In fase 2 zal er een uitgebreide en specifieke planningsoplossing geïmplementeerd worden door Axians en CCM Software. Deze oplossing is volledig geïntegreerd in Exact Synergy, zodat alles in één systeem zit.”

Ook op het gebied van kennis zijn er veel stappen ondernomen om de implementatie van het systeem goed te laten landen. Bozuwa: “Je kunt veel kanten op met het systeem en zelf graven kost veel tijd. Met een overgang van een oude manier van werken naar nieuw zijn de op maat gemaakte trainingen erg waardevol voor ons geweest. Zelf heb ik een administrator training gehad, andere gebruikers hebben een meer praktische training gehad waardoor ze het systeem leerden kennen.”

DIGITALE EN SNELLE ADMINISTRATIE ALS GROOTSTE WINST

Fase 1 van het project draait inmiddels naar volle tevredenheid. De grootste winst? “Dat zit hem in de verwerking van de facturen”, vertelt Bozuwa. “De administratie is veel sneller geworden. Voorheen hadden we een papieren administratie. Iedere factuur kwam via mail en post binnen en werd vervolgens fysiek uitgedraaid. Handmatig stempelen en de zaak in. Daardoor raakten facturen kwijt en het algehele proces duurde lang. Nu gaat alles digitaal via werkstromen en is er één iemand op de administratie die de inkomende facturen verwerkt. Eerst kon een factuur twee weken blijven liggen, door de digitalisering van dit proces is het dagen sneller. Tuurlijk moet het nieuwe proces z'n weg nog vinden onder de mensen, maar het is al een stuk efficiënter.”

VAN WEB-BASED NAAR BUSINESS APP

Als Bozuwa richting de toekomst kijkt, is de focus duidelijk. “We concentreren ons nu vooral op fase 2 van het project. We hebben nu een uitgebreid systeem, waar wij het uiterste uit willen halen. Nu doen we nog vrijwel alles via de laptop, in de toekomst willen we ook al onze werkzaamheden via een mobiele app kunnen doen. Een aantal processen kunnen al via de Axians CRM app, andere processen via de Exact app. Ons doel is om CRM, Sales en werkstromen in elkaar te verweven in één mobiele Muller app. Ook daar kan Axians ons uitstekend in ondersteunen.”

TIPS VOOR ANDERE ORGANISATIES

Met de eerste fase van de ERP implementatie achter de rug, heeft Bozuwa nog enkele tips voor andere organisaties die een vergelijkbaar traject ingaan. “Kijk goed naar de planning van alle betrokkenen en key-users. Ze moeten tijd hebben voor de ERP implementatie om zo het optimale resultaat te bereiken.” Ook over de samenstelling van de projectgroep heeft Bozuwa een tip: “Je hebt verschillende stakeholders nodig. Niet alleen directie of IT, maar ook mensen op de werkvloer moet je vanaf het begin in het project betrekken. Zij zijn degenen die ermee moeten werken, dus voor hen moet het logisch en aantrekkelijk zijn. Betrek de mensen die de offertes uitwerken en de inkoop of planning doen. Door ze vanaf het begin van het proces hierin te betrekken, creëer je een betere uitkomst en acceptatie van het systeem.”