

Hoe verslim je processen rondom 65.000 productcombinaties?

Van 10.500 orders in 2016 met de hand, naar 70% geautomatiseerd én constant.

The Jekill and Hyde Company

Hoe helpt KJ software een producent van high end motoruitlaten met hun doelstelling voor internationale groei?

Situatie

The Jekill and Hyde Company is een toonaangevende producent van elektronisch verstelbare uitlaatsystemen voor motoren. Het doel van de onderneming is het doorzetten van de internationale groei. Jaarlijks produceren zij duizenden uitlaatsystemen, die via een groot internationaal dealernetwerk bij de eindgebruiker op de motoren belanden.

Om het bestelproces en de productie zo goed mogelijk te laten verlopen is de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in ICT-oplossingen. Daarmee verloopt de productie gestroomlijnd en produceren ze uitlaten met de juiste kwaliteit in een zo kort mogelijke productietijd.

Het produceren van de uitlaten is geoptimaliseerd en daarvoor is een ERP-oplossing aangekocht en geïmplementeerd. Daarnaast is de organisatie flink gegroeid en is het internationale dealernetwerk enorm uitgebreid.

The Jekill and Hyde Company maakte gebruik van een simpel portaal dat niet optimaal communiceerde met het ERP-systeem dat ze gebruiken voor de productie. Hierdoor moeten vele handmatige handelingen verricht worden. Prijzen dienen handmatig via Excel te worden ingelezen in het portaal en op diverse sheets moeten handmatige bewerkingen gedaan worden om het portaal met de configurator op de juiste manier te vullen.

Probleem

Het updaten en onderhouden van het assortiment op het portaal is **een tijdrovende klus**. Door de complexe inrichting van het ERP-pakket is de aansluiting niet optimaal en een **live koppeling ontbreekt**. Dit maakt het proces erg **foutgevoelig**, wat afbreuk doet aan het vertrouwen van de dealers in het bestelproces.

Het portaal en de informatievoorziening is daardoor niet volledig en mogelijk zelfs foutief. Door de enorme hoeveelheid aan productcombinaties en de **handmatige invoer** hiervan, is de uitkomst die op het portaal getoond wordt **niet altijd betrouwbaar**. Dit veroorzaakt **onnodige fouten** in het proces.



Implicatie

Doordat de oplossing niet volledig is, **blijven dealers contact zoeken** en gebruiken het portaal niet of nauwelijks. De **salesafdeling** heeft hierdoor nog steeds **veel werk** aan het verwerken van de bestellingen. Daarnaast is de kans op fouten nog groot en het herstellen ervan kost veel tijd en geld.

De doorlooptijd van wijzigingen in het productassortiment en de daarbij **behorende kosten** zijn hoog door het **handmatige werk** dat gedaan moet worden. Ook geven dealers aan het portaal niet te vertrouwen en dus ook niet in de toekomst te gaan gebruiken. Dit heeft onder andere te maken met het foutieve advies dat niet altijd een was afgestemd op de motor van de klant.

Nuttig effect

Indien een dealerportaal de dealer voorziet van accurate prijzen, met de juiste adviezen en mogelijkheden afgestemd op de motor van de klant, zal de verkoopafdeling van The Jekill and Hyde Company enorm ontlast worden. Hierdoor ontstaat een beter aansluiting op het productieproces en een slimmer proces van bestelling tot uitlevering.

Verder worden fouten in bestellingen geminimaliseerd door goede en correcte visualisatie van de verschillende combinaties. Daarnaast zal de IT & Sales afdeling veel tijd besparen doordat de koppeling tussen het ERP systeem en het portaal geheel automatisch verloopt zonder tussenkomst van medewerkers.

Uitdaging

- Meerdere valuta
- Meertalige opzet
- Internationaal belastingstelsel
- Groot internationaal dealernetwerk
- Complexe prijzenstructuur door meerdere valuta, kortingen en dealerlagen
- 65.000 combinaties in het productassortiment
- Veeleisende gebruikers
- Intensieve Koppeling met ERP-pakket
- Configurator geschikt maken voor consumenten

Oplossing

KJ is begonnen met het onderzoek naar de **herstructurering van de data** in het ERP-pakket. Op basis van dat advies is de inrichting van het ERP-pakket aangepast zodat een **live koppeling** mogelijk werd. Daarna is het complete portaal en de koppeling met het ERP-pakket **opnieuw ontwikkeld** door KJ.

Het dealerportaal biedt de juiste functionaliteit als aanvulling op het ERP-pakket en kan **live data** ophalen zodat de dealer **altijd de juiste informatie** tot zijn beschikking heeft. De dealer kan in het portaal het uitlaatsysteem configureren op basis van de specificaties van de gekozen motor. Hierbij worden de configuratiemogelijkheden getoond en kan de dealer na de configuratie de order direct plaatsen bij The Jekill and Hyde Company.

De order wordt na bestelling direct doorgezet naar het ERP-systeem waardoor er **geen tussenkomst** van een medewerker van The Jekill and Hyde Company meer nodig is. Uiteraard blijven de medewerkers wel betrokken bij het complete proces, maar worden zoveel mogelijk **administratieve werkzaamheden** door het systeem verwerkt.

Resultaat

- Een geautomatiseerd orderproces vanuit de dealer. Minimale tussenkomst van salesmedewerkers, waardoor zij zich kunnen focussen op sales.
- Dealers kunnen (foutloos) last-minute wijzigingen doorvoeren. Hierdoor is betere communicatie van klant tot productie ontstaan.
- Minder tijd kwijt met vragen over levering en productie doordat het portaal intensief gebruikt wordt door dealers over de hele wereld.
- Altijd de juiste configuratie en prijsinformatie in eigen munteenheid.
- 40% stijging van bestellingen zonder tussenkomst van salesafdeling
- 50% vermindering van de druk op orderintake en advies.
- 0,8 FTE vermindering op onderhoud van assortiment portaal op afdeling IT

Na het succes van de eerste fase is ook de configurator voor de consumenten aangepast. Hierin kan iedereen een uitlaatsysteem samenstellen en een offerte aanvragen bij de juiste dealer.