



DEMCON

"ZE VONDEN ONS ALS KLANT **INTERESSANT**,
MAAR ER WAS OOK ABSOLUUT **EEN KLIK**"

OVER DEMCON

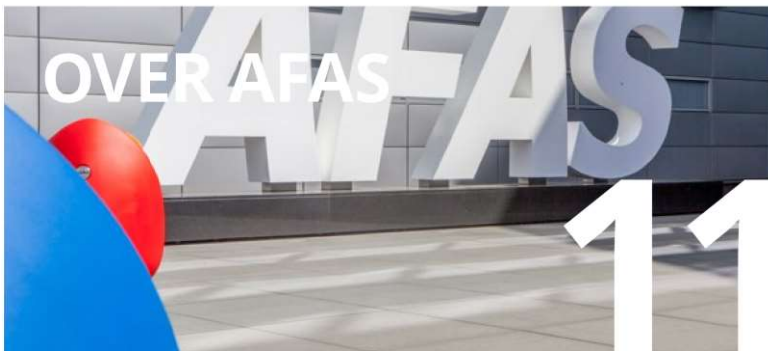
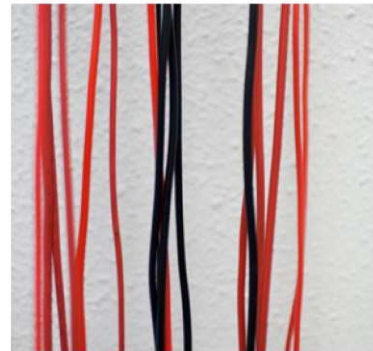
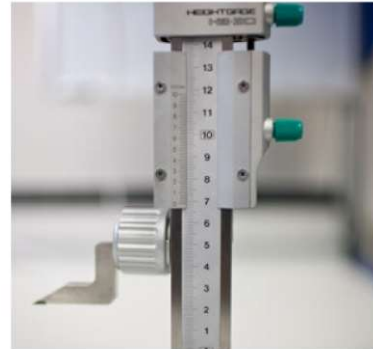
Toen technologiebedrijf DEMCON ervoor koos met ERP-software te gaan werken, was de meest cruciale module van dat pakket eigenlijk het minst ver in zijn ontwikkeling. Het bedrijf toonde echter lef en zette er samen met de leverancier de schouders onder. “Met elkaar hebben we iets bijzonders neergezet.”

Het in Enschede gevestigde DEMCON, opgericht in 1993 onder de hoede van de Universiteit Twente, is een high-end technologieleverancier van producten en systemen. Het bedrijf telt meer dan 250 medewerkers die werkzaam zijn in vier business units: hightech systems, industrial systems, medical devices en embedded systems. Laatstgenoemde business unit, die zich sinds augustus 2016 toelegt op het inbouwen van elektronica en software in producten voor klanten, is de jongste loot aan de stam.

De basis van het bedrijf is engineering, waaraan zes jaar geleden ook productie inclusief assemblage en after sales is toegevoegd. Een voor DEMCON aparte tak van sport zijn investeringen. Het bedrijf heeft strategische deelnemingen in meer dan een handvol bedrijven waarmee het samenwerkt om bestaande en nieuwe klanten te bedienen.

DEMCON maakt al jaren een gezonde groei door. Voor de komende jaren blijft groei evenwel een belangrijke doelstelling. DEMCON heeft vijf vestigingen in Nederland en ook een verkoopkantoor in het Duitse Münster. Internationalisering staat bij DEMCON hoog op de agenda. Het bedrijf heeft klanten over de hele wereld. Ongeveer 40% van de omzet wordt behaald in het buitenland.

INHOUDSOPGAVE





DE UITDAGINGEN

Jeroen Bemelmans trad eind 2012 in dienst bij DEMCON waar hij inmiddels de functie van Manager General Affairs bekleedt. Zijn takenpakket is uiteenlopend. Drie dagen per week houdt hij zich bezig met het productiebedrijf van DEMCON waarbij hij zich toelegt op het vertalen van klantafspraken naar werkzaamheden in de bedrijfsketen. De rest van de tijd houdt hij zich bezig met een grote variëteit aan werkzaamheden.

Veel van wat Bemelmans doet, houdt verband met inkoop en klant- en leveranciersrelaties. Voor hem vertrouwd terrein, want dat zijn precies de onderwerpen waarop hij na zijn studie Technische Bedrijfskunde aan de Universiteit Twente promoveerde. Hij kan dan ook met gezag spreken over de inkoop van IT. Bij DEMCON is Bemelmans key user voor de module Ordermanagement, voor alle productie- en handelsprocessen, van het ERP-pakket dat het bedrijf gebruikt. Een interessante positie, omdat de genoemde module volop in ontwikkeling was en is. Niet alleen bij de softwareleverancier, maar ook bij DEMCON zelf.

VERSNIPPERDE SYSTEMEN

De keuze voor het vervangen van de bedrijfsautomatisering maakte DEMCON in de herfst van 2013. Op dat moment werkte het bedrijf nog met een versnipperde hoeveelheid systemen, zowel ontwikkeld in eigen huis als betrokken van externe leveranciers. In 2013 was wel duidelijk dat een volledig geïntegreerd ERP-systeem het beste bij de bedrijfsvoering zou passen, legt Bemelmans desgevraagd uit. “We doen hier van alles, variërend van handelsactiviteiten, prototyping tot serieproductie, en dat ondergebracht in ongeveer vijftien verschillende BV’s. Behoorlijk complex dus.

Op een gegeven moment waren we vergevorderd in gesprek met een ERP-leverancier toen een handelsrelatie ons op het bestaan van AFAS attendeerde. Zijn enthousiasme was dermate groot, dat we deze leverancier voor de zekerheid hebben gevraagd bij ons op bezoek te komen. Dat was in een periode dat de productieactiviteiten in ons bedrijf een snelle groei doormaakten.”

"ALS DE LOGISTIEKE FUNCTIONALITEITEN NA 3 JAAR NOG STEEDS OP HETZELFDE NIVEAU ZIJN NEMEN WE AFSCHIED."

Bemelmans: “Wat we constateerden was: de ERP-module om onze productieactiviteiten mee te managen was op dat moment naar onze smaak nog niet erg goed ontwikkeld. De performance zat echt aan de onderkant van wat wij nodig meenden te hebben. Maar ons werd verzekerd: dat komt goed, we gaan de module samen ontwikkelen. Die visie sprak ons meteen aan. En omdat we met de overige modules van het pakket uitstekend uit de voeten konden, hebben we het risico genomen. Waarbij voor ons duidelijk was: als de logistieke functionaliteiten over drie jaar nog steeds op hetzelfde niveau zijn, dan nemen we afscheid.”



HET JUISTE GEREEDSCHAP

“Er heerst een ondernemende geest in dit bedrijf, waardoor we snel kunnen schakelen. Eerst hebben we een dag lang demo’s gepresenteerd gekregen van de leverancier en onze wensen en eisen op tafel gelegd. Dat hebben we ervaren als een zinvolle activiteit met prima interactie. Kijk, hier in Twente zijn we behoorlijk nuchter en dat sluit eigenlijk prima aan op de mentaliteit van AFAS. Het zijn bepaald geen gladder verkopers, ze kwamen open en eerlijk op ons over. Natuurlijk wilden ze ons als klant binnenhalen, dat was voor hun ook interessant. Maar er was absoluut een klik.”

IMPLEMENTEREN

“Ons was geadviseerd om voor een dag consultancy van de leverancier intern minimaal drie dagen te reserveren. Uiteindelijk werden dat er bij ons zelfs iets meer dan vier, maar die investering was het dubbel en dwars waard. Ik zou andere bedrijven dan ook willen adviseren om bij een implementatietraject voldoende mensen vrij te maken. Het is absoluut zinvol om de kennis van een consultant te absorberen. Zeker als je beseft dat er doorgaans meerdere oplossingen voor een probleem zijn. Als je dat inzicht hebt, kun je als gebruiker heel veel zelf doen. Wat dat aangaat is het plezierige van de software dat je als gebruiker over een stukje vrije inrichting beschikt. Dat zie je trouwens ook wel bij andere aanbieders, maar doorgaans is dat wat je zelf hebt ingericht met de komst van een nieuwe update weer verdwenen. Bij AFAS hanteert men de filosofie dat het moet blijven werken.”

"DE BETROUWBAARHEID EN SNELHEID VAN INFORMATIEVOORZIENING IS FLINK OMHOOG GEGAAN, EN ER WORDEN MINDER FOUTEN GEMAAKT"

“Administratief hebben we de organisatie helemaal op orde. De voordelen zijn legio. De betrouwbaarheid en snelheid van de informatievoorziening zijn flink omhoog gegaan, er worden minder fouten gemaakt. Het ontlast met name de ondersteunende diensten die in staat zijn om veel meer werk te verzetten. Zo kunnen ze hun eigen analyses opstellen en zelf hun cockpits inrichten. Dit versnelt het proces en de kwaliteit van de besluitvorming aanzienlijk.”

A close-up photograph of a vertical ruler with a green adjustment knob. The ruler has markings from 4 to 12, with the number 10 highlighted in a box. The text '002mm' is visible at the top of the ruler. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the ruler, containing the title text.

GEBRUIK EN FUNCTIONALITEITEN

“Onze belangrijkste AFAS gerelateerde automatiseringswens ligt op het terrein van productie, productie en nog eens productie. Daar steken we trouwens ook zelf veel energie in. Zo hebben wij in Leusden een demonstratie gegeven over wat in onze ogen de plussen en minnen van de ordermanagement module zijn.

Onze conclusie was dat de basisinrichting van de ordermanagement module eigenlijk nog maar een paar slagen nodig heeft om volledig aan onze wensen te voldoen. Onze leverancier volgt ons daar overigens niet blindelings in. Ze toetsen onze ideeën ook bij andere bedrijven. Terecht natuurlijk, want een nieuwe update van die module moet geen DEMCON-feestje worden.”


“We hopen dat die nieuwe update er in het voorjaar van 2017 ligt. Dan gaan we weer een volgende fase in: ik heb er alle vertrouwen in dat we samen met de leverancier zullen blijven ontwikkelen. Toen we met AFAS in zee gingen, zeiden ze: ‘Onze filosofie is dat we samen met onze klanten software ontwikkelen.’ En ik moet zeggen: dat maken ze waar. Anders waren we al lang geswitcht naar een andere aanbieder.”

VERBETERPUNTEN

“Er zijn altijd dingen die beter kunnen. Dat de supportdesk soms niet meteen antwoord heeft op onze vragen en regelmatig de hulp van de programmeurs moet invoeren bijvoorbeeld. Dat zal ook wel te maken hebben met het feit dat onze productieomgeving voor hun minder gangbaar is. Of dat je soms van mening kunt verschillen over het feit of iets nou een bug is of een klantwens. Maar mijn ervaring is dat je indien nodig altijd kunt sparren met je accountmanager. Een eigenaardig punt vind ik trouwens dat wanneer je een issue hebt en de leverancier dat op de wensenlijst zet, je daar niet direct terugkoppeling op krijgt. Je moet bij wijze van spreken de release notes van de laatste update doorspitten om na te gaan of je probleem is opgelost. Wat dat betreft zou AFAS zichzelf best wat meer op de borst mogen kloppen.”

DE AFGELOPEN 3 JAAR

“Met elkaar hebben we iets bijzonders neergezet. Van oudsher ondersteunde AFAS eigenlijk geen productiebedrijven. Maar inmiddels hebben ze de basisinfrastructuur in huis waar bijvoorbeeld een volwassen voorziening op het gebied van material resources planning deel van gaat uitmaken, de eerder genoemde update is daar een eerste stap in. Als ik het er met relaties bij andere productiebedrijven over heb, proef ik dat ze interesse hebben om daar meer over aan de weet te komen. Wat dat betreft zijn ze trouwens welkom bij DEMCON om te zien hoe wij de software inzetten. Wij werken graag mee aan referentiebezoeken.”

A man with short, light brown hair and blue eyes is leaning forward, smiling slightly at the camera. He is wearing a white long-sleeved button-down shirt with a small blue logo on the chest and blue jeans. His hands are clasped together in his lap. He is wearing a watch with a brown leather strap on his left wrist. The background shows a clinical or laboratory setting with various pieces of equipment, including a monitor on a stand, a rack of electronic devices, and a blue banner with the word 'DEMG' visible. The lighting is bright and even.

**"WIJ WERKEN GRAAG MEE AAN
REFERENTIEBEZOEKEN, DUS KOM GERUST
LANGS!"**



AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vijfhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor de zakelijke markt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 11.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



ZO KOM JE MET ONS IN CONTACT



BEZOEKADRES

Inspiratielaan 1
3833 AV Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883