



**VULKA**

"IEDEREEN KAN EEN **FOUT MAKEN**, MAAR AAN  
JE **SOFTWAREPAKKET** MAG JE NIET TWIJFELEN"

# OVER VULKA

**Verdiep je in wat je koopt, dan kun je eigenlijk nooit teleurgesteld raken. Dat is kernachtig samengevat zijn boodschap als het gaat om de aanschaf van software. Maxim Veenendaal is een actieve softwaregebruiker en adviseert anderen dat ook te zijn. “Je schaft toch een tool aan om je leven makkelijker te maken in plaats van moeilijker?”**

Hij zal tijdens het gesprek meerdere keren benadrukken: als bedrijven moet je van elkaar leren en elkaar helpen. Dat is een van de belangrijkste lessen die ceo Maxim Veenendaal van Vulka gedurende ruim twintig jaar ondernemerschap heeft geleerd. Gevraagd naar de belangrijkste doelstellingen van zijn bedrijf antwoordt hij nuchter: “We willen vooral blijven doen waar we goed in zijn, onze kwaliteit en ons oplossend vermogen handhaven. Onze opstelling is innovatief en klantgericht, soms zelfs tot in het extreme.” Want het onderhouden van goede relaties met afnemers en leveranciers is voor zijn bedrijf cruciaal, stelt Veenendaal. “In onze business is de gunfactor erg belangrijk. Daarom behandelen we onze relaties zoals we zelf ook graag behandeld zouden worden. Dat gaat zelfs zo ver dat we van klanten die niet bij ons passen liever afscheid nemen.”

Het in Veenendaal gevestigde Vulka afficheert zich naar de buitenwereld als ‘dé specialist’. Dat specialisme bestrijkt overigens meer dan één werkterrein. Het bedrijf is niet alleen actief op het gebied van uiteenlopende remoplossingen (van oorsprong de kernactiviteit) en liftveiligheidsproducten, maar het levert en onderhoudt ook bos-, tuin- en parkmachines. In totaal werken er twaalf mensen bij Vulka. Ceo Maxim Veenendaal nam het bedrijf waar hij al sinds zijn dertiende voor vakantiewerk over de vloer kwam in 1995 over.

# INHOUDSOPGAVE





## DE UITDAGINGEN

Toen hij Vulka in 1995 overnam, kreeg Veenendaal een bedrijf in handen dat primair was geautomatiseerd met een logistiek softwarepakket. Vanuit logistiek perspectief was dat overigens een prima situatie. Wat minder goed werkte, waren de koppelingen die men had gebouwd naar andere bedrijfsfuncties, zoals de financiële. “Ik had er van meet af aan niet veel vertrouwen in en in de praktijk bleek dat te kloppen”, blikt Veenendaal terug. “Er ging nogal eens wat fout. Verkochten we een pallet accu’s met 50% korting voor bijvoorbeeld € 50 per accu, maar als we retouren kregen vertelde het systeem ons dat de klant voor € 100 per accu gecrediteerd moest worden.”



## VERTROUWEN

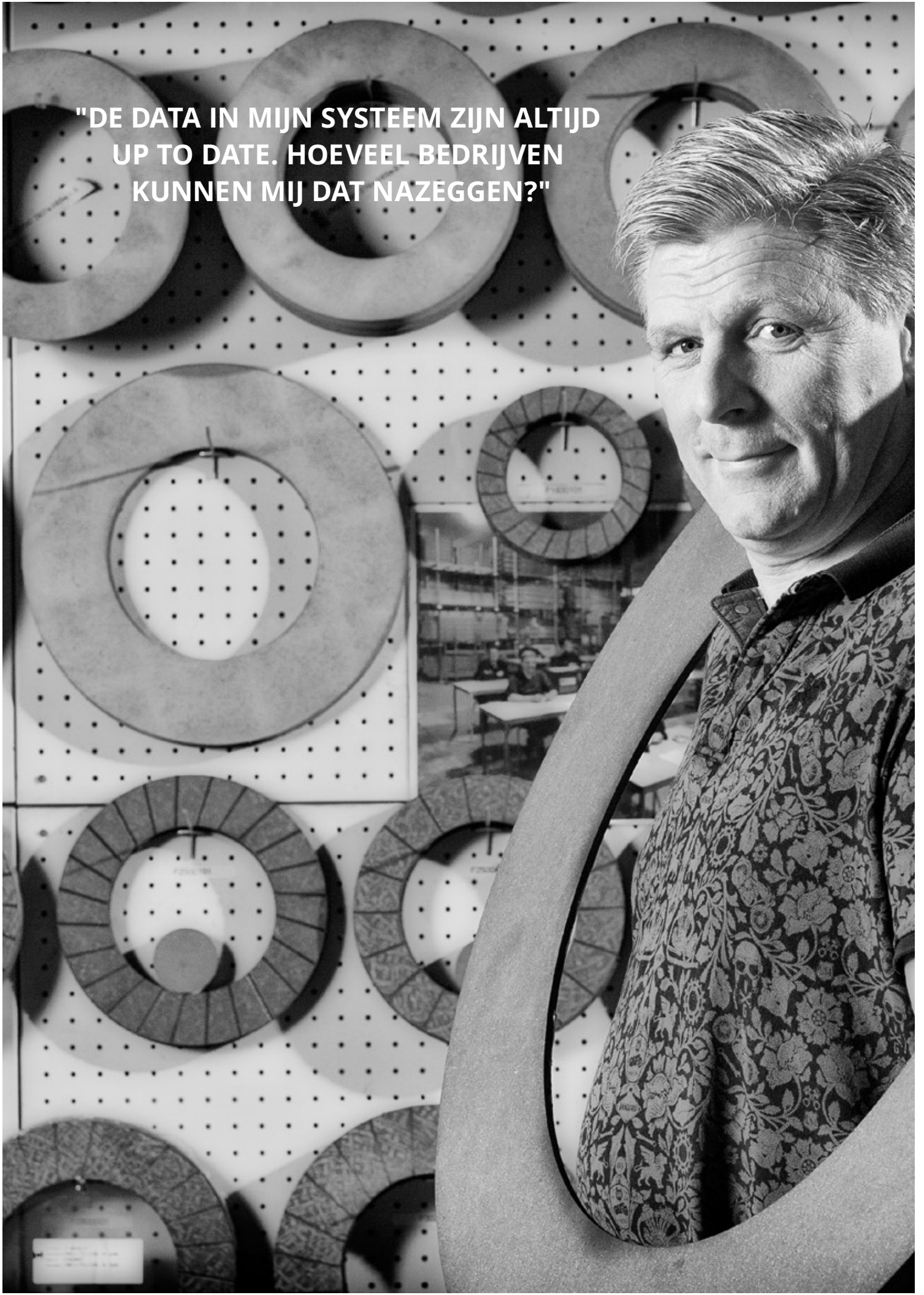
Veenendaal: "Ik vind: in een softwarepakket moet je vertrouwen kunnen hebben. Dat moet het gewoon doen. Je gebruikt toch ook geen extra rekenmachine om te controleren of je calculator wel goed werkt? Dat is waanzin. Sinds kort werken we hier met dashboards, echt prachtig hoor. Maar wat die dashboards laten zien, staat of valt natuurlijk bij een correcte invoer van data door de gebruikers. Iedereen kan een fout maken, dat moet je accepteren. Maar aan je pakket mag je niet twijfelen."

**"JE SOFTWAREPAKKET MOET HET DOEN. JE GEBRUIKT TOCH OOK GEEN EXTRA REKENMACHINE OM TE CONTROLEREN OF JE CALCULATOR WEL GOED WERKT?"**

## TWIJFEL WEGNEMEN

"Ik ben naar verschillende pakketten gaan kijken. ERP-software was destijds nog niet zo bekend, maar ik wist al wel dat ik software nodig had die de logistieke en financiële functie van mijn bedrijf op een logische manier integreerde. Zo heb ik mij eind jaren negentig op verschillende aanbieders georiënteerd. Ik had het idee dat andere softwarebedrijven misschien wat verder waren in de ontwikkeling van hun product, maar wat AFAS positief onderscheidde van de rest was dat ze goed luisterden en echt interesse in mijn bedrijf toonden. Zo is het in het jaar 2000 begonnen."

"DE DATA IN MIJN SYSTEEM ZIJN ALTIJD  
UP TO DATE. HOEVEEL BEDRIJVEN  
KUNNEN MIJ DAT NAZEGGEN?"





# HET JUISTE GEREEDSCHAP

**“Toen we de eerste modules van het ERP-pakket gingen inrichten, hebben we dat stapje voor stapje gedaan. We zijn klein begonnen en hebben vervolgens steeds meer functionaliteit toegevoegd. Inmiddels gebruiken we alle onderdelen van het pakket, echt alles.**

Mijn persoonlijke mening is dat je stom bent als je dat niet doet. Maar alles staat of valt met de vraag: weet je wat je wilt? Ik hoor andere ondernemers weleens klagen over wat er niet deugt aan het softwarepakket dat zij gebruiken. Ik snap daar helemaal niets van. Heb je je dan wel verdiept in wat je ging kopen? Heb je je verdiept in alle functionaliteiten en je leverancier laten weten wat in jouw situatie echt belangrijk is? Je schaft toch een tool aan om je leven makkelijker te maken in plaats van moeilijker?”

## FUNCTIONALITEITEN

“Van CRM ben ik erg onder de indruk, vooral vanwege het feit dat de data in mijn systeem altijd up to date zijn. Hoeveel bedrijven kunnen mij dat nazeggen? Die data worden namelijk actueel gehouden dankzij een koppeling met de basisgegevens over bedrijven die Company Info levert. Zo heb ik de juiste KvK-nummers, SBI- en BTW-codes van klanten en leveranciers altijd paraat. Maar ik kan bijvoorbeeld ook heel eenvoudig een uitdraai maken van de adresgegevens van alle voor mijn bedrijf relevante automotive-ondernemingen in een straal van dertig kilometer rond Veenendaal. Kan ik die vervolgens een mooie nieuwsbrief sturen over de laatste introducties in ons assortiment.”

**"IK HEB NOG NOOIT MEEGEMAAKT DAT EEN WENS DIE IK HAD OVER PERFORMANCE VAN DE SOFTWARE NIET OPGELOST KON WORDEN"**

## VERBETERINGEN

“Met de laatste update van de Pocket App ben ik heel blij, maar ik heb ook wel ideeën over een verdere uitbreiding van de mogelijkheden. Mijn medewerkers registreren hun gewerkte uren met de app, maar ze hebben ook te maken met reistijd en reiskosten. Als de app kan registreren dat een medewerker voor een klant bijvoorbeeld honderd kilometer heeft afgelegd tegen € 0,50 per kilometer in precies 60 minuten, dan kan ik dat vervolgens heel makkelijk factureren. Ik heb er trouwens behoorlijk veel vertrouwen in dat een volgende update van de Pocket App dit mogelijk gaat maken.”





## GEBRUIK EN FUNCTIONALITEITEN

“Ik heb nog nooit meegemaakt dat een wens die ik had ten aanzien van de performance van de software niet opgelost kon worden. Je moet zelf natuurlijk wel vindingrijk durven zijn. Zo heb ik in het verleden meerdere workarounds bedacht door het systeem een beetje aan te passen. Door van een verkooporder bijvoorbeeld even een werkbon te maken. Een oude wens was om op het niveau van serienummers te kunnen zien met welke machine van welke klant je te maken hebt. Daarvoor had ik zelf een workaround ontwikkeld, die later standaard in de software is verwerkt.”

### **ECHT ZO MAKKELIJK?**

“Nou, een essentiële voorwaarde is wel dat een leverancier bereid is om goed naar zijn klanten te luisteren. Neem zo'n financiële module. Daar verandert hoegenaamd nooit wat aan zou je denken. Het is puur boekhouden; veel spannender dan debet en credit wordt het niet. Maar ik was destijds zelf aanwezig bij een klantsessie waar werd gesproken over de behoefte aan een voorziening op het gebied van transitorische posten. Die is tegenwoordig standaard in de financiële module opgenomen.”

## **"IK KAN IEDEREEN AANRADEN TRAININGEN VAN JE LEVERANCIER TE VOLGEN. JE WORDT ER EEN STUK WIJZER VAN"**

### **KLANTSESSIES**

“Als gebruiker van software moet je een actieve gebruiker zijn, vind ik. Dus neem ik inderdaad nog steeds deel aan klantsessies, bezoek open dagen en volg cursussen. Ik kan iedereen aanraden om trainingen van je leverancier te volgen. Daar word je een stuk wijzer van. Zelf ben ik iemand die, als er in het verleden een consultant een bepaalde functionaliteit kwam installeren, daar dan altijd naast ging zitten om mee te kijken. Op die manier heb ik heel wat privé cursussen gehad. Andersom word ik ook weleens gebeld door mijn leverancier. Dan hoor ik: ‘We zitten hier met een team te brainstormen over bestellen via Outsite. Spreekt dat je aan? En dan alleen voor vaste klanten of voor iedereen?’ Ze vragen echt door. Op mijn beurt ben ik ook graag bereid om potentiële gebruikers van ERP-software te laten zien hoe ik die in mijn bedrijf inzet. Zo help je elkaar en leer je van elkaar. Wat ik ervoor terugkrijg? Nou dat een consultant van AFAS me soms spontaan opbelt en zegt: ‘Er is een afspraak uitgevallen en ik ben in de buurt. Heb je er wat aan als ik even langskom?’”



## TOEKOMSTDROMEN

“Eigenlijk is een softwarepakket nog steeds een superstom ding dat jou niet gaat vertellen hoe je je bedrijf moet runnen. Maar het kan je wel uitstekend ondersteunen bij het nemen van beslissingen. Bovendien verdampt het simpele inklopwerk, dus die nare rotklussen daar zijn we mooi van af.

Ik vermoed dat toekomstige ERP-software een stukje intelligenter wordt. Werkprocessen worden meer en meer gebouwd op relevantie, waarbij ruis volledig wordt uitgebannen. Ik verwacht ook dat we de kant op gaan van softwaresystemen die zelflerend zijn; ze herkennen werkrouines van de gebruiker en anticiperen daarop. Dat lijkt me reuze handig.”