



‘Grip op de zaak met AFAS’

Geïnterviewd wordt Martijn Vogd, verantwoordelijk voor marketing, verkoop en automatisering bij Vesta

Woonspecialist Vesta blijft concurrenten voor

De meubelbranche heeft te lijden onder de crisis. Consumenten kopen minder, maar wat ze kopen willen ze wel snel hebben. Daarbij hebben ze de keuze uit oneindig veel variaties in hoogte, breedte, diepte, kleur en bekleding, die allemaal niet meteen op voorraad zijn. Automatiseren met de software van AFAS helpt woonwinkel Vesta om het grote assortiment te administreren, efficiënter te werken en grip op de zaak te houden.

De meubelbranche heeft wel eens betere tijden gekend. De crisis klopt aan de poort, net als in andere sectoren. Maar daarnaast kampt de branche ook nog eens met specifieke problemen die bijvoorbeeld voortvloeien uit het feit dat meubels maken een ambachtelijk vak is. ‘Als iemand een meubel koopt, gaat de leverancier dat meubel maken. Het is grotendeels handwerk. Daardoor is de kans op fouten groot’, verklaart Martijn Vogd, die bij woonwinkel Vesta verantwoordelijk is voor marketing, verkoop en automatisering. ‘Daarom willen wij grip houden op een order en op de voortgang ervan: op de voorraad, op de omloopsnelheden, op de marges, op de klanttevredenheid.’

Problemen in de branche

Dat meubels maken handwerk is met bijbehorende levertijden, strookt niet met de wens van consumenten om hun spullen snel in huis te hebben. ‘Zij zijn er door online verkopen aan gewend dat ze spullen die ze ’s avonds voor 21 uur bestellen, de volgende dag in huis hebben. Bij meubels lukt dat niet’, zegt Vogd. ‘Maar we willen er wel voor zorgen dat het zo snel mogelijk lukt. Daarom houden we het hele orderproces goed in de gaten om zo de levertijd te verkorten. Door te streven naar efficiency blijven we rendabel.’

In de bedrijfsvoeringsprocessen van grote meubelwinkels

zijn nog wel verbeterlagen te maken, stelt Vogd. 'De branche werkt nog veel met bestellingen per fax, maar daar zijn inmiddels veel betere oplossingen voor. De communicatie met klanten bijvoorbeeld kunnen we veel verder optimaliseren, we kunnen klantgerichter zijn dankzij automatisering. De tijd is voorbij dat je kunt volstaan met 's ochtends de winkel openen, de mat uitkloppen en de bloempotten buitenzetten. In Nederland hebben we meer dan tachtig meubelboulevards. Dat kan niet uit. We moeten een gevecht leveren om de consument. Die gaat uiteindelijk kiezen voor het bedrijf waar alles klopt en die de order tot tevredenheid uitvoert.'

Klantgericht werken

Klantgericht werken, grip houden op het orderproces, minder foutieve leveringen en meer efficiency is te realiseren met automatisering. Maar automatiseren in de meubelbranche is geen ABC'tje. 'Onze branche stelt heel specifieke eisen aan een systeem', zegt Vogd 'Wij bieden onze klanten een enorme collectie aan. Binnen die collectie zijn talloze variaties mogelijk. Klanten die een bank zoeken, hebben de keuze tussen leer en stof, ze kunnen de bank in verschillende afmetingen krijgen en in diverse kleuren. Eén artikel kan soms in duizenden varianten leverbaar zijn. Die hebben wij natuurlijk niet allemaal op voorraad; wij kopen een artikel pas in als we het verkopen.'

Voor de grotere softwareleveranciers was dit jarenlang een problematisch decor. Vesta werkte met een specifiek meubelpakket, maar liep door de groei van het bedrijf tegen beperkingen daarin aan. Het automatiseren van de andere bedrijfsprocessen kon er niet mee en inzichtelijke rapportages genereren was niet mogelijk.

Oplossing

Op zoek naar een oplossing dus, met in de hand een waslijst aan eisen en wensen waaraan een nieuw systeem moest voldoen. 'We wilden een gebruiksvriendelijk pakket', zegt Vogd. 'Een pakket dat wij gemakkelijk zelf aan konden passen, we wilden niet afhankelijk zijn van een of ander hoofdkantoor. We werkten al met de AFAS-modules HRM en Financieel en we kenden AFAS al als een open pakket dat goed op de organisatie aansloot. Op

een open dag van AFAS hoorden we dat de module Logistiek helemaal vernieuwd was en dat het interessant zou kunnen zijn ons daar eens in te verdiepen. Dat hebben we gedaan. Toen bleek dat de specifieke problematiek van de meubelbranche, het administreren van het enorme assortiment, dankzij diverse partners van AFAS goed te ondervangen was. Voor de Kassa werken we samen met Telemos en voor het bestellen van artikelen heeft iPublications een orderschil aangemaakt die fungeert als webshop. De digitale afhandeling van orderbevestigingen en inkoopfacturen doen we samen met Scan Sys.'

Efficiënter werken

Dat aan AFAS een acceptabel prijskaartje hangt, heeft zeker ook meegewogen met de beslissing verder te automatiseren met dit systeem. 'De crisis gaat onze deur niet voorbij', stelt Vogd. 'Wij zijn sterk afhankelijk van de ontwikkelingen op de woningmarkt en daar is het geen

feest. Aan de ene kant willen wij nog beter inspringen op de wensen van consumenten. We willen hen op het juiste moment de juiste aanbieding kunnen doen. Anderzijds willen we onze organisatie aanpassen aan de ontwikkelingen in de markt. Efficiënter werken en optimaliseren lukte met ons oude systeem niet meer, met AFAS kan dat wel: we kunnen het systeem aanpassen aan onze processen, we kunnen er veel informatie uithalen zoals rapportages en analy-

ses. We hebben inzicht in cijfers. Workflows en signaleringen helpen ons de processen te verbeteren. Zo krijgen we grip op de zaak.'

Tevreden

AFAS brengt inzicht en rust tussen de oren en levert op termijn besparingen op. 'Binnen anderhalf jaar hebben we de investeringen terugverdiend', denkt Martijn Vogd. Hij is tevreden over de service die AFAS levert: de professionaliteit van de helpdesk en de adequate oplossingen die er komen bij problemen. 'De samenwerking gaat soepel. Als je ze nodig hebt, dan zijn ze bereikbaar. Ze houden zich aan hun woord en helpen je zo snel mogelijk verder. Dat AFAS ook een familiebedrijf is, bindt ons wel: het gaat bij ons om verbondenheid met medewerkers en met klanten, net als bij AFAS. We kiezen allebei voor de persoonlijke benadering. En dat werkt.'

'Door te streven naar efficiency blijven we rendabel'



Over Vesta

Het Groningse Vesta is meer dan een meubelwinkel. Het bedrijf is, samen met andere woonwinkels, sinds 2006 gevestigd in het Woonforum. Klanten kunnen daar alles vinden voor in en om het huis, van badkamers tot keukens, van kunststof design tot audio- en videoapparatuur. Vesta, een familiebedrijf met inmiddels zeventig medewerkers dat in 2012 tachtig jaar bestaat, is in het Woonforum de meubel- en textielspecialist; het is de grootste woninginrichter van Noord Nederland. Vesta is een maatschappelijk betrokken onderneming. Inruilmeubels van klanten krijgen een nieuwe bestemming: zij worden omgetoverd tot designstukken, Vesta zorgt voor de verkoop en de opbrengst ervan gaat naar het Leger der Heils. www.vesta.nl.