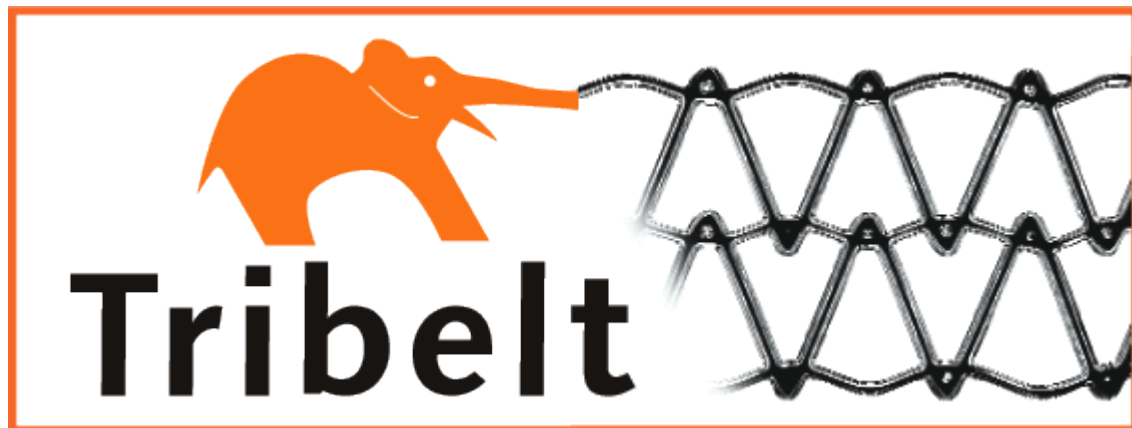


ERP implementatie Tribelt BV: Wensen en mogelijkheden



Auteur: Rien Hofstee

Studentnummer: S0186554

Email: r.j.h.hofstee@student.utwente.nl / r.hofstee@despiraal.nl

Studie: Bedrijfskunde

Eerste begeleider: Dr. P.C. Schuur

Externe begeleider: Ir. H. Veldhuis

Management samenvatting

Tribelt BV gaat in juli 2013 over op de nieuwste versie van het Ridder ERP systeem, genaamd Ridder IQ. Hiervoor is gekozen omdat de oude versie, Ridder R8 binnen enkele jaren niet meer wordt ondersteund en de nieuwe versie verbeterde mogelijkheden zou moeten bieden. Om de wensen van de verkoopmedewerkers en de nieuwe mogelijkheden van het systeem in kaart te brengen heeft men besloten tot dit onderzoek.

De centrale vraag luidt:

- Hoe dienen de modules *Verkoop en CRM* van het nieuwe Ridder IQ ERP systeem te worden ingericht om een beter overzicht te verkrijgen omtrent verkoopinformatie?

Om een inzicht te krijgen in de achtergronden van een ERP implementatie zijn een aantal theorieën bestudeerd en opgetekend. Deze theorieën bestrijken de achtergrond van ERP systemen, de implementatie hiervan en het werken met plateauplanning.

Om een overzicht te krijgen van de wensen die medewerkers hebben aangaande het nieuwe systeem hebben gesprekken plaatsgevonden met een groot deel van de medewerkers van de verkoopafdeling. Tijdens deze gesprekken hebben ze aangegeven tegen welke problemen ze aanliepen in het oude Ridder R8, welke aanpassingen ze graag zouden zien in Ridder IQ en welke werkwijzen volgens hen aangepast moesten worden. De drie voornaamste problemen zijn:

- Onoverzichtelijke lay-out
- Vervuiling van data
- Onduidelijke definitie van verschillende invoervelden

Vervolgens is gekeken welke aanpassingen daadwerkelijk mogelijk waren en welke de meeste prioriteit hadden. Aan de hand van de plateauplanning zijn de verschillende aanpassingen opgedeeld in prioriteit. Hierbij is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen aanpassingen die voor de ingebruikname van Ridder IQ doorgevoerd moeten worden en aanpassingen die minder prioriteit hebben. De belangrijkste punten die voor de invoering van Ridder IQ doorgevoerd moeten worden zijn:

- Opschonen database
- Ontwerpen formulieren
- Aanpassen lay-out invulschermen

Na het verstrijken van de verschillende plateaus zijn ze geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat de werkelijke situatie in het begin nog redelijk gelijk liep met de planning. Na de ingebruikname van Ridder IQ liep de planning echter uit, omdat het merendeel van de tijd besteed moest worden aan het oplossen van problemen en ondersteuning van medewerkers bij de dagelijkse werkzaamheden.

In de gesprekken met de medewerkers kwam naar voren dat er een gebrek was aan duidelijke werkinstructies, omdat Tribelt nog een redelijk jong bedrijf is en slechts enkele mensen in een kantoorfunctie heeft is hier nog niet voldoende aandacht aan besteed. Om te zorgen dat de informatie in het systeem niet vervuild raakt is het van belang dat er duidelijke werkinstructies worden opgesteld, waar de medewerkers zich in kunnen vinden. Deze werkinstructies kunnen ondersteund worden door de verschillende keuzemenu's in Ridder IQ op te schonen en te herdefiniëren. Daarnaast moet men overwegen om in bepaalde keuzemenu's de invoer van nieuwe keuzemogelijkheden te blokkeren om zo wildgroei tegen te gaan.

Als men het nieuwe Ridder IQ systeem op de juiste manier gaat gebruiken en de tijd neemt om informatie op een correcte manier in het systeem in te voeren kan men in de toekomst bruikbare statistieken uit het systeem halen. Als men keuzevelden zoals "relatietype" en "bedrijfstak" correct gaat invullen kan men aan de hand van orderoverzicht zien welke ontwikkelingen er zijn wat betreft omzet in de verschillende bedrijfstakken. Aan de hand van deze gegevens kan men besluiten bepaalde bedrijfstakken meer of minder aandacht te geven. Om de informatievoorziening vanuit het ERP-systeem te kunnen optimaliseren is het van belang dat men gestructureerd gaat werken bij de invoer van informatie.

Inhoudsopgave

Management samenvatting.....	2
Inhoudsopgave	4
1. Achtergrond	1
1.1. Tribelt B.V.	1
1.2. Ridder Data Systems.....	3
2. Probleemstelling	5
2.1. Hoofdvraag:.....	6
2.2. Deelvragen:	6
2.3. Onderzoeksaanpak	7
2.4. Deliverables.....	8
3. Theoretisch kader.....	10
3.1. Ontwikkeling ERP software.....	10
3.2. ERP systeem versus “Best of Breed”	10
3.3. ERP implementatie	11
3.4. Implementatieaanpak	11
3.5. Enterprise system experience cycle	12
3.6. Ontwerp/Bouw.....	11
3.7. Plateauplanning	13
3.8. Keuze theorie	14
4. Wensen op het gebied van informatievoorziening en GUI	15
4.1. Module Relatiebeheer - Relaties.....	15
4.1.1. Lay-out	15
4.1.2. Definities	15
4.1.3. Gebruik	16
4.1.4. Gewenste nieuwe mogelijkheden.....	16
4.2. Module Verkoopadministratie – Verkoopoffertes en verkooporders	17
4.2.1. Lay-out	17
4.2.2. Definities	17
4.2.3. Gebruik	18

4.2.4.	Formulieren.....	19
4.2.5.	Gewenste nieuwe mogelijkheden.....	19
4.2.6.	Invulbeperkingen	20
4.3.	Conclusie	21
5.	Mogelijkheden van Ridder IQ	22
5.1.	Lay-out	22
5.2.	Rapportage.....	25
5.3.	Vertalingen.....	25
5.4.	Gebruikersrollen.....	26
6.	Prioriteiten van de verschillende aanpassingen in Ridder IQ.....	27
6.1.	Plateau 1 – 11 juni	27
6.2.	Plateau 2 – 25 juni	28
6.3.	Plateau 3 – 1 juli	28
6.4.	Plateau 4 – 11 juli	28
6.5.	Plateau 5 – 23 juli	29
6.6.	Evaluatie	29
6.7.	Conclusie	30
7.	Uniforme werkwijzen	31
7.1.	Notatie	31
7.2.	Gebruik sjablonen	32
7.3.	Orderbevestiging en orderafwijzing.....	33
7.4.	Betalingscondities en termijncodes	34
7.5.	Landcodes, BTW-Codes en BTW-nummers.	34
7.6.	Afdwingen uniformiteit	35
8.	Conclusie	37
9.	Literatuur	39
10.	Bijlagen	40
10.1.	Bijlage 1: Wensen	40
10.2.	Bijlage 2: Betalingscondities.....	45
10.3.	Bijlage 3: Termijncodes	46
10.4.	Bijlage 4: Incoterms	47

1. Achtergrond

In het kader van de afronding van mijn bachelorstudie Bedrijfskunde aan de Universiteit Twente heb ik onderzoek gedaan naar de wensen en mogelijkheden met betrekking tot een nieuw ERP systeem bij Tribelt B.V.

1.1. Tribelt B.V.

Tribelt is een firma die zich heeft toegelegd op het ontwikkelen en produceren van diverse typen (metalen) transportbanden. Tribelt is ontstaan uit De Spiraal B.V. en gevestigd aan de Spinelstraat 50 te Hengelo (OV).

De Spiraal heeft zich, in zijn meer dan 60 jaarig bestaan, toegelegd op de productie van diverse soorten industriële veren en specifieke draadproducten. Daarnaast produceerde men diverse soorten metalen transportbanden, deze worden immers ook uit draad vervaardigd. Deze activiteiten: de ontwikkeling en productie van diverse metalen transportbanden, zijn ondergebracht in Tribelt B.V. Op deze wijze kan het bedrijf zich actiever presenteren in de markt en zich beter profileren in de productie van diverse specifieke en unieke bandtypen.

Tribelt is dus producent van diverse soorten metalen transportbanden waaronder diverse geweven typen maar bijvoorbeeld ook grillebanden, stavenbanden en ogenbanden. Dit in bijna elke gewenste breedte, lengte en materiaalkwaliteit (Tribelt B.V. Transportbanden).

Voor de verkoop van deze producten zijn 4 mensen verantwoordelijk, zij bezoeken klanten, maken offertes, voeren orders in en behandelen klachten en vragen van klanten.

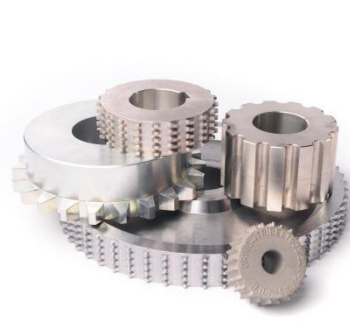
Tribelt produceert en verkoopt een groot scala aan metalen transportbanden. Dit varieert van spiraalbanden (figuur 1.1), gevlochten banden, harmonicagaasbanden, stavenbanden, draadoogbanden (figuur 1.2) tot platenbanden en strippenbanden. Deze kunnen gemaakt worden van verschillende materialen in verschillende kwaliteiten. Deze banden kunnen worden uitgebreid met verschillende opties, zoals zijplaten en meenemers. Daarnaast levert Tribelt ook aandrijfwielen (figuur 1.3) en aandrijfassen voor de transportbanden, deze worden niet door Tribelt zelf geproduceerd.



Figuur 1.1

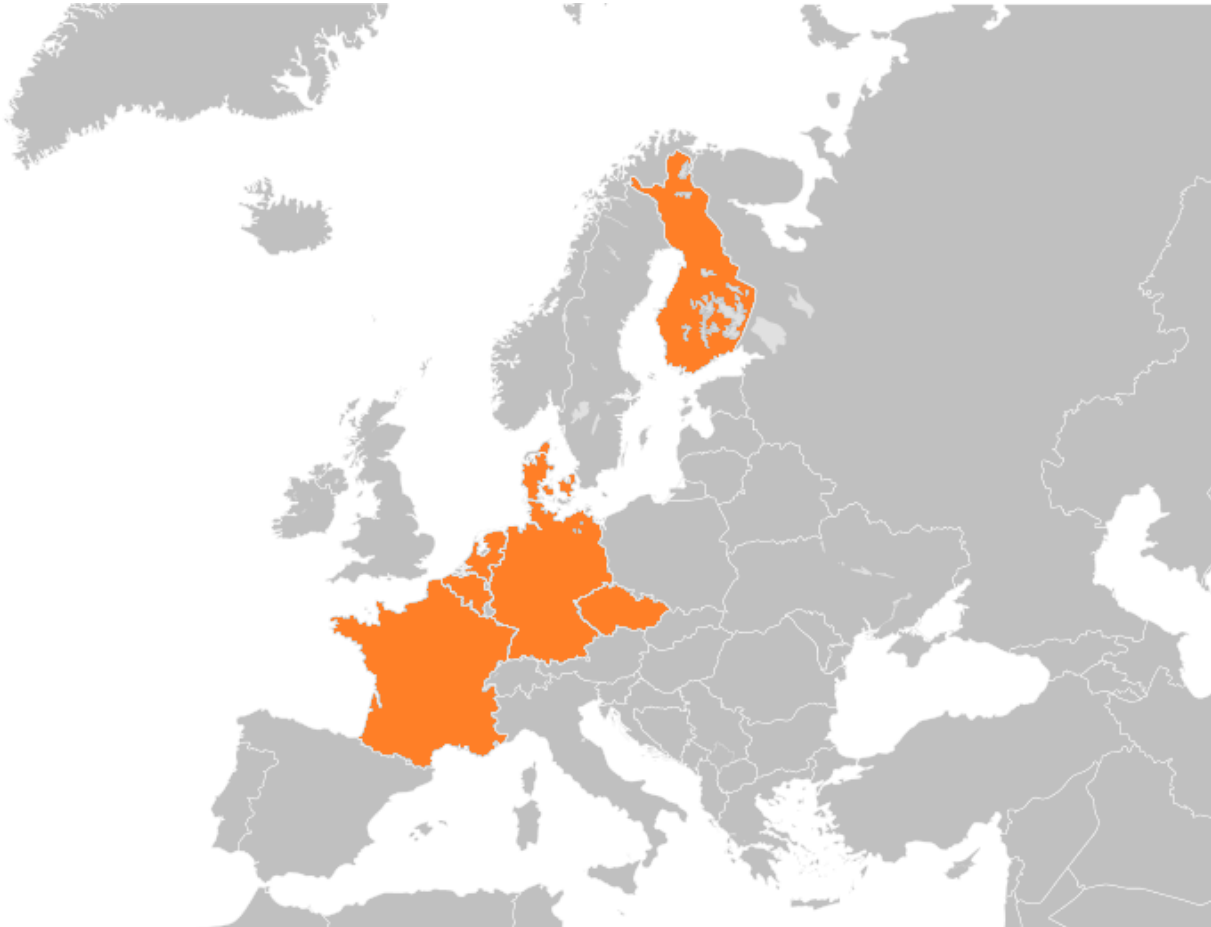


Figuur 1.2



Figuur 1.3

De voornaamste markten waarop Tribelt zich richt zijn de bakkerij-, verpakings- en isolatie industrie. Men levert zowel aan eindgebruikers, original equipment manufacturer's als wederverkopers. De belangrijkste afzetmarkten zijn Nederland en Duitsland. Daarnaast levert men vooral in Tsjechië, Denemarken, Finland, Frankrijk en België. Om de omzet in die laatste 2 landen te laten groeien heeft men sinds kort een Franstalige verkoper in dienst. Voor de Duitse markt heeft men al langer een Duitstalige verkoper in dienst. Naast de voor Nederland gebruikelijke afzetmarkten levert men ook aan klanten in Maleisië, Israël en Vietnam. In figuur 1.4 ziet u een overzicht van de belangrijkste afzetmarkten in Europa.



Figuur 1.4

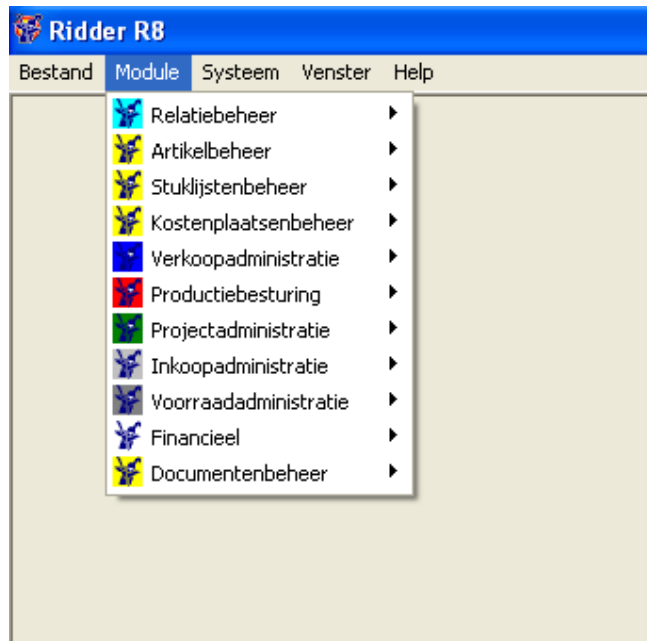
Verreweg de meeste transportbanden die Tribelt verkoopt worden geproduceerd op basis van een order. Voor enkele grote klanten produceert men banden op voorraad, die op afroep worden geleverd. Van enkele veel gebruikte bandtypes maakt men een voorraad aan in verschillende breedtes. Bij een order kan men deze banden in de gewenste breedte en lengte knippen.

1.2. Ridder Data Systems

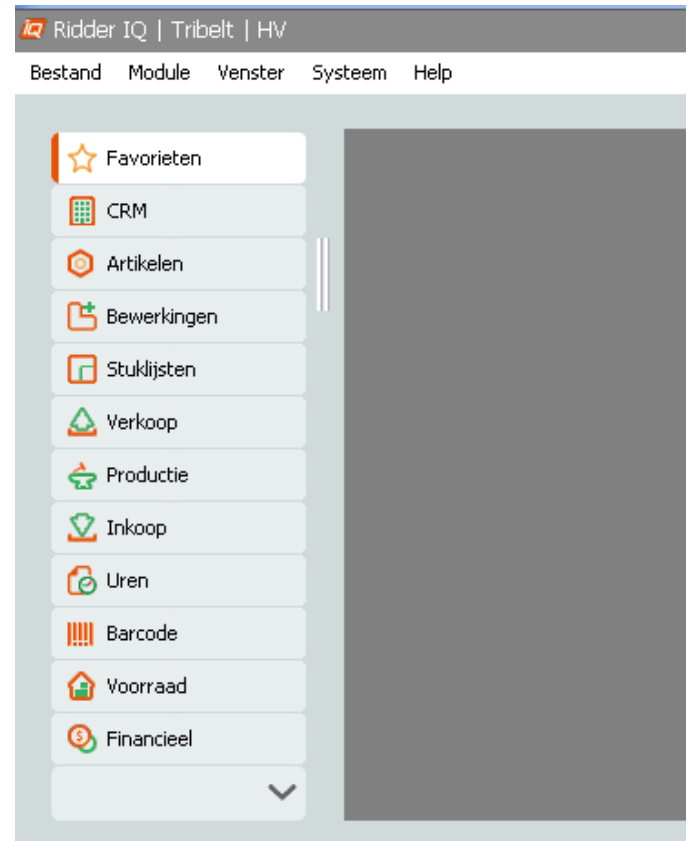
De oorsprong van Ridder Data Systems BV ligt al 30 jaar terug. De grondvesten van de huidige organisatie zijn echter in 1953 al gelegd. In dat jaar startte de heer F.A. Nugteren in Ridderkerk een bedrijf dat machines ontwikkelde en produceerde voor de land- en tuinbouw. Deze vestiging te Ridderkerk is bepalend geweest voor de naam Ridder evenals voor de succesvolle groei van de onderneming. Ridder is ontstaan als software voor eigen gebruik, maar nadat andere bedrijven interesse toonden in de software is het uitgebreid tot een alles omvattend ERP systeem. Tegenwoordig werken er ongeveer 50 mensen bij Ridder Data Systems en bedient men rond de 700 klanten (Ridder ERP software | Familiebedrijf).

Bij Tribelt gebruikt men de volgende modules van het Ridder R8 systeem:

- Relatiebeheer
Overzicht van relaties(crediteuren en debiteuren) en contactpersonen die gekoppeld zijn aan deze relaties
- Artikelbeheer
Overzicht van artikelen(grondstoffen en halffabricaten) die men gebruikt in het productieproces of rechtstreeks aan de klant verkoopt.
- Stuklijstenbeheer
Overzicht van stuklijsten waarop staat aangegeven welke onderdelen en handelingen nodig zijn voor de productie van een bepaald product.
- Verkoopadministratie
Overzicht van offertes, verkooporders, pakbonnen en facturen.
- Inkoopadministratie
Overzicht van inkooporders
- Voorraadadministratie
Overzicht van de voorraad van de verschillende artikelen (grondstoffen en halffabricaten).



Figuur 1.5



Figuur 1.6

2. Probleemstelling

Tribelt werkt met een verouderde versie van het ERP systeem van Ridder Data Systems. Ridder R8 is ingevoerd in 2003 en wordt per 1 juli 2013 vervangen door Ridder IQ. Tribelt gebruikt het ERP systeem voor relatiebeheer, productieaansturing, voorraadbeheer en verkoopadministratie. Ridder IQ kent nieuwe mogelijkheden met betrekking tot het opstellen van rapportage over bijvoorbeeld omzet- en orderhistorie. Voor de invoering van het nieuwe ERP systeem is het van belang om enkele zaken in kaart te brengen. Dat zijn de volgende thema's:

- Welke wensen hebben de verschillende afdelingen binnen Tribelt voor het nieuwe ERP systeem, welke van deze wensen zijn mogelijk binnen het bestaande kader van Ridder IQ en in hoeverre is maatwerk nodig. Indien maatwerk nodig is moet een afweging worden gemaakt in hoeverre de kosten hiervan te verantwoorden zijn.
- Hoe moet de nieuwe lay-out er uit komen te zien, welke informatie moet hier in worden weergegeven. In het huidige systeem worden veel velden niet of niet nauwkeurig ingevuld, waardoor informatie onbetrouwbaar wordt. Van deze onvolledig ingevulde velden moet worden bekeken of ze van belang zijn voor het proces of dat ze weggelaten kunnen worden.
- Er moet een implementatieplan worden opgesteld om te bepalen hoe de invoering van Ridder IQ moet worden vormgegeven. Welke zaken zijn belangrijk voor de dagelijkse bezigheden en moet voor de invoering zijn doorgevoerd en welke zaken kunnen na de invoering op 1 juli geregeld worden.
- Als laatste punt moet er gekeken worden naar de werkwijzen binnen Tribelt, hoe werkt men met het ERP systeem en waardoor ontstaat vervuiling van het systeem. Het is van belang dat er een uniforme manier van werken ontstaat die door iedereen wordt geaccepteerd en uitgevoerd.

In dit onderzoek zullen we ons richten op de verkoopafdeling van Tribelt, omdat hier de grootste stappen te maken zijn. De modules van het ERP systeem die aan bod komen zijn: *CRM, Artikelen, Stuklijsten en Verkoop*, waarbij de nadruk zal liggen op *Verkoop*.

2.1. Hoofdvraag:

Deze probleemstelling leidt tot de volgende hoofdvraag:

- Hoe dienen de modules *Verkoop en CRM* van het nieuwe Ridder IQ ERP systeem te worden ingericht om een beter overzicht te verkrijgen omtrent verkoopinformatie?

2.2. Deelvragen:

1. Welke wensen heeft de verkoopafdeling voor het nieuwe ERP systeem op het gebied van informatievoorziening en GUI?
2. Welke mogelijkheden heeft het nieuwe ERP systeem met betrekking tot informatievoorziening?
3. Welke prioriteiten hebben de verschillende veranderingen bij de invoering van Ridder IQ?
4. In hoeverre en hoe moeten werkwijzen worden aangepast om tot een uniforme manier van werken te komen?

2.3. Onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk zullen we per deelvraag aangeven hoe we tot beantwoording van deze vraag zullen komen.

1. Welke wensen heeft de verkoopafdeling voor het nieuwe ERP systeem op het gebied van informatievoorziening en GUI?

Om deze vraag te beantwoorden zullen we alle medewerkers van de verkoopafdeling interviewen. In dit interview zal gevraagd worden naar de ervaringen die men heeft met het oude Ridder R8. Tegen welke punten loopt men aan tijdens het werken met dit systeem, welke beperkingen heeft het en welke taken nemen (te)veel tijd in beslag. Daarnaast zal gevraagd worden naar de verwachtingen die men heeft van het nieuwe systeem, welke verbeteringen en nieuwe mogelijkheden wil men zien.

Door middel van gesprekken met verkoopmedewerkers zal in kaart worden gebracht hoe men omgaat met de verschillende invoervelden in het ERP systeem. Men kan aangeven welke velden men niet gebruikt en of dit naar hun mening wel of niet zou moeten. Naast het uitsluiten van bepaalde velden kan men ook aangeven welke informatie er volgens hen wel ingevoerd zou moeten worden, waar dit nu nog niet gebeurt. Door de visies van verschillende verkoopmedewerkers met elkaar te vergelijken zullen we tot een overzicht komen van informatie die in het systeem aanwezig moet zijn. Daarnaast zullen we ook moeten bekijken in hoeverre dit aansluit op de andere afdelingen.

2. Welke mogelijkheden heeft het nieuwe ERP systeem met betrekking tot informatievoorziening?

De mogelijkheden van het nieuwe ERP systeem zullen in kaart worden gebracht door gesprekken met de implementatieconsultant van Ridder Data Systems. Deze consultant zal kunnen aangeven welke veranderingen en verbeteringen er zijn in Ridder IQ ten opzichte van Ridder R8. Daarnaast zullen we de documentatie behorend bij Ridder IQ raadplegen om de nieuwe mogelijkheden in kaart te brengen. Als laatste zullen we de testversie van IQ bekijken, zodat de medewerkers zelf kunnen zien welke mogelijkheden er zijn.

3. Welke prioriteiten hebben de verschillende veranderingen bij de invoering van Ridder IQ?

Door het opstellen van een implementatieplan kan bepaald worden welke veranderingen de meeste prioriteit hebben. Er moet bepaald worden welke veranderingen voor 1 juli in het systeem doorgevoerd moeten zijn en welke zaken na de tijd aangepast kunnen worden. Door gesprekken met medewerkers moet bepaald worden welke aanpassingen cruciaal zijn voor de dagelijkse werkzaamheden en welke aanpassingen slechts ter verbetering van het proces dienen. Voor elk van de gewenste aanpassingen moet bepaald worden welke prioriteit het heeft.

4. In hoeverre en hoe moeten werkwijzen worden aangepast om tot een uniforme manier van werken te komen?

Er zal in kaart worden gebracht hoe de medewerkers werken met het ERP systeem en welke werkwijze ze volgen. Door de werkwijzen met elkaar te vergelijken kan bepaald worden waardoor fouten in en vervuiling van het systeem ontstaan. Vervolgens moet bepaald worden welke werkwijze gevolgd moet worden, dit doormiddel van gesprekken met de verschillende medewerkers.

Bij het beantwoorden van deze deelvragen zal gebruik worden gemaakt van het theoretisch kader waarin verschillende theorieën over informatiesystemen(ERP, CRM) en implementatie hiervan behandeld worden.

2.4. Deliverables

Naast het beantwoorden van deze vragen zal de auteur ook enkele concrete aanpassingen doen:

- *Aanpassen lay-outs invoerschermen*
De belangrijkste invoerschermen worden opnieuw ingericht, overbodige velden worden verwijderd en andere velden opnieuw gegroepeerd.
- *Aanpassen lay-outs tabellen*
In de belangrijkste tabellen moeten de juiste kolommen worden getoond en eventueel gecalculerde kolommen worden toegevoegd.
- *Ontwerpen scherm verkooprapportage*
Voor de wekelijkse verkooprapportage wordt een scherm ontworpen waarop men verkoopcijfers kan vinden over de voorgaande week. Informatie die men kan vinden in dit scherm: aantal uitgebrachte offertes, aantal gescoorde offertes, aantal nieuwe klanten en aantal ingevoerde orders.
- *Ontwerpen lijst met te late leveringen*
Deze lijst is ter ondersteuning van de inkoopmedewerkers, hierop kunnen ze zien welke inkooporderregels te laat zijn geleverd. Aan de hand van deze lijst kan men actie ondernemen richting de leverancier. Tevens is er voor het exporten van de lijst naar Excel een handleiding gemaakt.
- *Ontwerpen scherm klantinformatie*
In dit scherm krijgt de verkoper een overzicht van de laatste gegevens van de klant. Hierbij moet men denken aan de laatste orders, offertes en facturen.
- *Opschonen diverse keuzevelden, zoals: incoterms, betalingscondities, termijncodes.*
De keuzemogelijkheden voor deze velden worden bepaald en ingevoerd in het systeem.
- *Opschonen van foutief ingevoerde btw- en landcodes per relatie*
Voor een groot deel van de relaties moet de btw- en landcode worden aangepast.

2.5. Rol van de auteur

In deze paragraaf zullen we een kort overzicht geven van de rol die de auteur heeft gespeeld in de implementatie van het nieuwe ERP systeem.

In het beginstadium had de auteur een ondersteunende rol, waarbij hij in kaart heeft gebracht welke wensen en eisen de medewerkers van Tribelt hadden aangaande het nieuwe ERP systeem. Na de ingebruikname van het Ridder IQ systeem is de ondersteunende rol veranderd in een meer coördinerende rol. Hierbij had de auteur de volgende taken:

- Inventariseren van klachten en vragen over het nieuwe systeem
- Documenteren van klachten
- Contact opnemen met de helpdesk van Ridder BV bij acute problemen
- Opstellen en bijwerken van actielijst met daarop de vereiste aanpassingen
- Begeleiden medewerkers van Ridder BV tijdens bezoeken

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zullen we in gaan op de theoretische achtergrond met betrekking tot ERP systemen en de implementatie hiervan. We zullen kort ingaan op de ontwikkeling van ERP software, de mogelijkheden ervan en keuzes die men moet maken bij het kiezen van een ERP systeem. Daarnaast geven we een overzicht van aandachtspunten waarmee men rekening moet houden bij de implementatie van een (nieuw) ERP systeem

3.1. Ontwikkeling ERP software

ERP is ontstaan toen de computer voor het eerst op grote schaal beschikbaar werd voor commerciële bedrijven in het begin van de jaren 60. Deze bedrijven gebruikten de computer voor het bijhouden van voorraadbeheer en maken van materiaalbehoefte berekeningen, wat leidde tot MRP, Material Requirements Planning. MRP berekent welke halffabricaten en artikelen nodig zijn op enig moment in het productieproces. Gegevens die het systeem hiervoor nodig heeft zijn: beschikbare voorraden, productie- en besteldoorlooptijden. De automatisering van dit proces zou moeten leiden tot een hogere leverbetrouwbaarheid en moet te hoge voorraden voorkomen (Koedijk & Verstelle, 1999).

De verdere ontwikkeling op het gebied van computers leidt tot de introductie van MRP II, oftewel Manufacturing Resource Planning. MRP II houdt niet alleen rekening met de beschikbare materialen maar ook met de capaciteit van het productieproces. Hierdoor kan een planner zien of er sprake is van over- of onderbezetting en zo nodig de planning of capaciteit aanpassen (Koedijk & Verstelle, 1999).

In de jaren 80 zijn de producenten van MRP software in staat om hun software uit te breiden met modules die niet direct met productie te maken hebben, waaronder financiële administratie, personeelsbeheer en verkoopadministratie. Deze volledig geïntegreerde systemen bestaande uit verschillende modules noemt men ERP, Enterprise Resource Planning (Koedijk & Verstelle, 1999). Een ERP systeem ondersteunt de gehele bedrijfsvoering, is gericht op het proces en is bruikbaar voor meerdere afdelingen. Gegevens ingegeven in één module kunnen ook worden opgeroepen in andere modules.

3.2. ERP systeem versus “Best of Breed”

Bij het kiezen van een ERP systeem zijn er enkele zaken waar men rekening mee moet houden, men moet kijken naar de voor- en nadelen van een ERP systeem en de mogelijkheden van de verschillende systemen.

Zoals eerder aangegeven is een ERP systeem een geïntegreerd pakket wat zich richt op de hele organisatie. Daarentegen kent men ook pakketten die zich slechts richten op één taak in de organisatie, bijvoorbeeld accounting of voorraadbeheer. Deze pakketten zijn over het algemeen geavanceerder en hebben meer functionaliteit dan een ERP systeem. Onder “Best

of Breed” vallen ook pakketten die branchegericht zijn en zich slecht op enkele branches richten.

Bij de keuze voor “Best of Breed” zal men zelf moeten zorgen voor de integratie tussen de verschillende systemen. Dit kan bij het upgraden van een van deze systemen leiden tot grote aanpassingen die veel tijd en geld kosten. Bij de aanschaf van een ERP systeem hoeft men met slecht één leverancier te onderhandelen en deze kan in geval van problemen ook snel aangesproken worden. (Koedijk & Verstelle, 1999)

3.3. ERP implementatie

Over de implementatie van ERP systemen is al veel geschreven, op het internet zijn tientallen lijsten te vinden met “do’s and don’ts” met betrekking tot de keuze van een ERP systeem en de implementatie er van. Omdat in het geval van Tribelt al gekozen is voor een ERP systeem zullen we ons niet richten op de keuze voor een ERP systeem maar uitsluitend op de implementatie van een ERP systeem.

3.4. Implementatieaanpak

Koedijk en Verstelle(1999) beschrijven de volgende implementatieaanpak:

1. *Inleven*

In deze fase vindt de projectstart plaats en worden de hoofdlijnen uitgewerkt.

2. *Ontwerp/Bouw*

In deze fase worden detailspecificaties vastgesteld. Er wordt beschreven welke eisen en wensen men heeft.

3. *Ontwikkeling*

In deze fase vindt de vervolmaking van het pakket plaats, het systeem wordt getest en maatwerk wordt ontwikkeld.

4. *Gebruik*

In de fase wordt het systeem in gebruik genomen.

5. *Evaluatie/Ondersteuning*

In deze fase worden de daadwerkelijke resultaten vergeleken met de eerder gesteld eisen en wensen.

3.5. Ontwerp/Bouw

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag (Welke wensen heeft de verkoopafdeling voor het nieuwe ERP systeem op het gebied van informatievoorziening en GUI?) zullen we verder in gaan op de tweede fase van de implementatieaanpak.

In de fase worden specificaties vastgesteld die betrekking hebben op de inrichting en het gebruik van het ERP pakket. In deze fase worden ook specificaties vastgesteld met

betrekking tot maatwerk. Een manier om deze specificaties boven water te krijgen is een zogenaamd “Business game”. Hierbij wordt een bepaalde medewerker een dag gevolgd om te kijken tegen welke problemen hij aanloopt in het bestaande ERP systeem en welke wensen hij heeft voor het nieuwe systeem.

3.6. Enterprise system experience cycle

Markus en Tanis (2000) beschrijven vier fasen die een organisatie doorloopt bij de implementatie van een ERP systeem. Per fase geven we een overzicht van de belangrijkste activiteiten en problemen in de betreffende fase.

The chartering phase

Activiteiten:

- Er wordt een projectteam opgesteld met mensen die betrokken zijn bij de implementatie van het ERP systeem. Dit team kan bestaan uit leveranciers, consultants, leidinggevenden en IT specialisten.
- Opstellen van eisen waaraan het systeem moet voldoen.

Problemen:

- Er worden onduidelijke eisen opgesteld.
- Er wordt gekozen voor niet toereikende software.

The project phase

Activiteiten:

- Software configuratie en aanpassingen.
- Opschonen van data en conversie.
- Testen van het systeem en oplossen van bugs.
- Training van gebruikers.

Problemen:

- Maatwerk dat niet functioneert.
- Overschrijding van budget en tijdsplanning.
- Slechte kwaliteit van software, documentatie en trainingsmateriaal.

The shakedown phase

Activiteiten:

- Problemen oplossen.
- Prestaties van software verbeteren.

- Aanpassingen aan proces en procedures

Problemen:

- Onderbreking van bedrijfsproces.
- Te afhankelijk van projectleden.
- Foutieve data invoer.

The onward and upward phase

Activiteiten:

- Software upgrades.
- Verbeteren vaardigheden gebruikers.

Problemen:

- Onvoldoende overdracht van kennis tussen IT personeel en gebruikers.
- Veroudering van systeem, geen bereidheid om het systeem te upgraden.

3.7. Plateauplanning

Voor het beantwoorden van de derde deelvraag (Welke prioriteiten hebben de verschillende veranderingen bij de invoering van Ridder IQ?) zullen we gebruik maken van de Plateauplanning theorie van Koedijk en Verstelle(1999).

Plateauplanning is geïnspireerd op het beklimmen van een berg, na het beklimmen van een gedeelte van de berg wordt een kamp ingericht, hier kan men uitrusten en op terugvallen als de klim op het volgende gedeelte tegenvalt. In de praktijk betekent dit dat men zich bij de implementatie van een ERP systeem in de eerste fase richt op de elementaire onderdelen van het systeem, deze onderdelen zijn nodig voor de dagelijkse bezigheden. Als de aanpassingen aan deze onderdelen succesvol zijn doorgevoerd kan men zich richten op de volgende onderdelen, hierbij moet men denken aan de ondersteunende onderdelen. Als laatste zijn aanpassingen aan de beurt die het werken makkelijker maken, maar niet direct nodig zijn voor de dagelijkse bezigheden.

Bij deze plateauplanning zijn er enkele zaken waar men rekening mee moet houden:

- Stel juiste tijdsintervallen in; Als het interval te kort is waardoor men de planning bij moet stellen werkt dit demotiverend. Als de interval te lang is blijft men te lang op één niveau hangen, hierdoor verdwijnt de motivatie om door te gaan.
- Men moet proberen niet opgeloste vraagstukken niet door te schuiven naar een later plateau, dit kan leiden tot afstel.

- Aanpassingen met een lage prioriteit moeten worden gepland op een later plateau, mocht men door omstandigheden hier niet aan toe komen dan heeft dit geen effect op de overige werkzaamheden.

(Koedijk & Verstelle, 1999)

3.8. Keuze theorie

Er is gekozen om de verschillende theorieën van Koedijk en Verstelle(1999) toe te passen in dit onderzoek. Deze theorieën zijn geschikt voor kleinschalige ERP projecten. De theorie van Markus en Tanis(2000) is in dit onderzoek meer in algemene zin gebruikt bij het herkennen van door hen geformuleerde problemen.

4. Wensen op het gebied van informatievoorziening en GUI

Welke wensen heeft de verkoopafdeling voor het nieuwe ERP systeem op het gebied van informatievoorziening en GUI?

In dit hoofdstuk zullen we een opsomming geven van de verschillende kritiekpunten die men heeft op het oude Ridder R8 systeem. Deze kritiekpunten zullen leiden tot verbeterpunten voor het nieuwe systeem. Daarnaast geven de medewerkers aan welke wensen zij hebben voor het nieuwe systeem met betrekking tot de GUI en informatievoorziening. Er is een onderscheid gemaakt in de module Relatiebeheer (CRM in IQ) en verkoopadministratie (Verkoop in IQ).

4.1. Module Relatiebeheer - Relaties

In de module Relaties staan de gegevens van alle relaties, zowel crediteuren als debiteuren. Voor de verkoopafdeling van Tribelt zijn vooral de debiteuren van belang. Voor de module relaties hebben we een aantal opmerkingen opgetekend (Bijlage 1). Deze kunnen worden opgedeeld in de volgende categorieën: Lay-out, definities, gebruik en gewenste nieuwe mogelijkheden.

4.1.1. Lay-out

In de module “Relaties” staan veel velden die nooit gebruikt worden, van deze velden moet bekeken worden of ze nog een functie hebben in het systeem en indien mogelijk verwijderd worden uit de interface. Enkele tabbladen worden in principe nooit aangepast, maar zijn wel altijd zichtbaar, deze zouden verborgen moeten worden en slechts beschikbaar moeten worden gemaakt voor enkele medewerkers die deze gegevens mogen aanpassen.

Ook zijn er nu velden die informatie bevatten die ook te herleiden is uit andere velden, een voorbeeld hier van is het veld “Geslacht”, deze staat onder het veld “Predicaatscode”, waar ook het geslacht van de contactpersoon uit te herleiden is.

Naast het verwijderen van een groot aantal velden moeten ook enkele velden aangepast worden. Sommige velden zijn nu ingericht als een dropdown menu met een beperkt aantal mogelijkheden, waar meer vrijheid gewenst is.

4.1.2. Definities

Veel velden worden op een verkeerde manier ingevuld, er worden gegevens ingevoerd die eigenlijk niet in dat veld thuishoren, voorbeelden hiervan zijn “Relatietype” en “Bedrijfstak”. Naast oneigenlijk gebruik van velden, zijn er ook veel velden die ingericht zijn als dropdown menu waar iedereen opties aan toe kan voegen, hierdoor ontstaan dubbele notaties, waardoor het overzicht verdwijnt. Voor dit soort velden is het van belang dat er een lijst met mogelijkheden wordt vastgesteld waaruit men kan kiezen, zodat vervuiling voorkomen wordt. Als men deze gegevens op een correcte manier gaat bijhouden kan men bijvoorbeeld makkelijker rapportages opstellen over de verschillende relatietypes en bedrijfstakken.

4.1.3. Gebruik

Enkele velden die op dit moment niet gebruikt worden kunnen toch van belang zijn voor het proces. Deze velden moeten goed gedefinieerd worden en de mogelijke keuzes moeten worden vastgesteld. Ook zijn er een aantal opties die het werken in de toekomst een stuk makkelijker kunnen maken, doordat ze handmatige verrichtingen automatisch uitvoeren. Twee voorbeelden hiervan zijn de selectievakjes “Beursuitnodiging” en “Mailing”. Als men deze aanvinkt kunnen alle aangevinkte relaties in één keer benaderd worden. Nu doet men dat nog via handmatig bijgehouden mailinglijsten.

4.1.4. Gewenste nieuwe mogelijkheden

Voor de verkoper die klanten bezoekt is het van belang om een goed overzicht te hebben van de kerngegevens van deze relatie, hierbij kan men denken aan de volgende gegevens:

- Adresgegevens
- Contactpersoon
- Laatste 5 bestelde bandtypen
- Laatste 5 offertes
- Laatste 5 orders
- Omzethistorie

Graag zou men zien dat men deze gegevens in één overzicht kan weergeven en als PDF kan opslaan zodat men deze mee kan nemen op een tablet of uit kan printen.

4.2. Module Verkoopadministratie – Verkoopoffertes en verkooporders

In de tabel “Order” vinden we een overzicht van de verkooporders met daarbij zowel het interne als externe ordernummer, de klantnaam, productomschrijving, order-, lever- en factuurdatum, totaalprijs etc. Als men op een specifieke order klikt krijgt men een overzicht met een aantal tabbladen met daarin de contactgegevens, productiebestanden, verkoopbestanden, etc. In de volgende paragrafen vindt u een overzicht van wensen die men heeft met betrekking tot lay-out, definities, gebruik, formulieren, gewenste nieuwe mogelijkheden en invulbeperkingen.

4.2.1. Lay-out

De tabellen “Order” en “Offerte” bestaan in R8 uit een groot aantal kolommen, veel van deze kolommen zijn niet ingevuld of tonen informatie die niet direct van belang is in deze tabel. Deze ongebruikte kolommen mogen verwijderd worden uit de interface, zodat alleen kolommen overblijven waarop men wil filteren of groeperen of waar men bruikbare informatie uit kan halen. In onderstaand overzicht ziet u welke kolommen gewenst zijn in deze tabellen.

Gewenste kolommen in tabel "Order"	Gewenste kolommen in tabel "Offerte"
Intern ordernummer	Offertenummer
Extern ordernummer	Revisie
Relatie	Klantnaam
Verzendnaam	Debiteurnummer
Debiteurnummer	Contactpersoon
Orderdatum	Offertedatum
Omschrijving	Totaalprijs
Leverdatum	Verkoper
Factuurdatum	Omschrijving
Totaalprijs	Documenttype
Gefactureerd bedrag	Afwijzingscode
Referentie	Interne informatie

Bij het printen van een offerte komt er op dit moment vier keer zo goed als identieke informatie onder elkaar te staan, namelijk; de omschrijving, de stuklijst naam, het tekeningnummer en het memo veld. Deze 4 velden vermelden over het algemeen bijna dezelfde informatie. Bij het printen van een offerte in Ridder IQ mogen slechts één of twee van deze velden op de offerte worden weergegeven.

4.2.2. Definities

In bijlage 5 vindt u een overzicht van de dropdown menu's gebruikt in Ridder IQ, van een groot aantal van deze menu's moet bepaald worden wat de keuzemogelijkheden zijn. De belangrijkste dropdown menu's die opgeschoond en gedefinieerd moeten worden zijn:

- **Ordercategorie**
In R8 bestaan er 45 ordercategorieën, enkele van deze categorieën zijn aangemaakt voor slecht enkele orders. Deze categorieën beschrijven bandtypes, aandrijfwielen en onderdelen van specifieke bandtypes. Om een beter overzicht te krijgen wil men het aantal ordercategorieën verminderen naar een aantal dat gelijk is aan het aantal bandtypes. In het geval van Tribelt zijn dit 18 verschillende bandtypes, dus ook 18 ordercategorieën. Orders voor aandrijfwielen en onderdelen moeten de ordercategorie meekrijgen van het bijbehorende bandtype.
- **Werkvoorbereider**
In het veld werkvoorbereider moet gekozen worden voor de medewerker die de offerte of order aanmaakt. In de huidige situatie is het nog mogelijk om te kiezen voor medewerkers die niet meer werkzaam zijn bij Tribelt.
- **Vertegenwoordiger**
Bij vertegenwoordiger moet gekozen worden voor de medewerker van de verkoop binnendienst die verantwoordelijk is voor de order. Zo kan een klant contact leggen met de juiste persoon, ook als de offerte of order aan is gemaakt door een andere medewerker.
- **Incoterm**
In R8 staan in totaal 37 incoterms beschreven, vele hiervan zijn vertalingen of dubbelingen. In IQ wil men deze lijst opschonen en verkorten tot de 11 officiële incoterms (ICC Nederland, 2010), met hierbij de Nederlands, Engelse, Duitse en Franse vertaling van de omschrijving (Bijlage 4).
- **Betalingsconditie en Termijncode**
Men kan op dit moment kiezen uit meer dan 100 betalingscondities en meer dan 20 termijncodes. Dit grote aantal komt doordat men al snel een nieuwe betalingsconditie of termijncode aanmaakt als men de juiste niet kan vinden in de lijst. Daarnaast staan er ook veel vertalingen tussen. Deze lijsten moeten worden opgeschoond en voorzien van een duidelijke omschrijving zodat men de gewenste betalingsconditie of termijncode snel kan vinden.

4.2.3. Gebruik

Bij het aanmaken van een order kan men bij de klantgegevens het veld Dealer invullen, hierdoor is het mogelijk om aan te geven of en welk tussenpersoon een commissie moet krijgen bij orders aan bepaald klanten. In het Ridder R8 wordt deze functie niet gebruikt en houdt men handmatig een lijst bij. Door deze functie in Ridder IQ te gaan gebruiken kan men eenvoudig een overzicht weergeven van de orders waarover een commissie aan een tussenpersoon moet worden betaald.

4.2.4. Formulieren

Alle formulieren die geprint en als PDF verstuurd worden moeten opnieuw worden ontworpen. Formulieren die van belang zijn voor de verkoopafdeling zijn de offerte, opdrachtbevestiging, pakbon en factuur. De belangrijkste veranderingen zijn de offerte- en orderregels, in de huidige opmaak staan enkel het positienummer, het aantal en de productomschrijving. In de nieuwe situatie wil men hier de lengte en breedte van de transportband aan toevoegen, deze gegevens staan nu nog vermeld in de productomschrijving. In figuur 4.1 ziet u een voorbeeld van deze nieuwe opmaak.

Pos.	Aantal			Productomschrijving	Prijs / Stuk	Bedrag
	Stuks	Lang (m)	Breed (mm)			
10	1	10	740	Type 150: CTB 60-48-1820, Mat.: RVS304 Tekening nr.: T-2013XXXX Steek: 6,35mm Spoed: 5,08mm Draaddikte spiralen: 0,9mm Draaddikte insteken: 1,2mm (gegolfd) Kantafwerking: gelast Warenstatistiekcode: 73141900 Levertijd: ca. X weken	€ 797,00	€ 797,00

Figuur 4.1

Naast het aanpassen van de lay-out is het ook nodig om de verschillende formulieren te vertalen naar het Engels, Duits en Frans. Naast drie Nederlandse verkopers werken er bij Tribelt ook een Duitse en Franse verkoper die respectievelijk de Duitse en Franse klanten beheren. Bij de vertalingen moet men rekening houden met de verschillende manieren van noteren in de verschillende landen.

4.2.5. Gewenste nieuwe mogelijkheden

In het huidige systeem moet men bij het aanmaken van offertes en orders voor iedere transportband een nieuwe stuklijst aanmaken, bijna iedere band is immers uniek, er worden andere draaddiktes gebruikt, andere steek- en spoedmaten en natuurlijk andere afmetingen. Voor elk van de verschillende types transportbanden gebruikt men een apart Excel sheet waarin men kan uitrekenen hoeveel materiaal er nodig is voor het produceren van deze band. In Ridder IQ zou men graag de mogelijkheid zien om het bandtype en de lengte en de breedte in te voeren. Ridder zou vervolgens moeten aangeven hoeveel materiaal er nodig is.

Als er een offerte aangemaakt is in Ridder kan men er voor kiezen deze naar de relatie te e-mailen. Als men hier voor kiest wordt outlook geopend en de offerte wordt in pdf formaat als bijlage bijgevoegd. De e-mail is verder echter niet gevuld, op de handtekening van de medewerker na. Naar mening van de auteur zou het tijd besparen als het e-mailadres van de contactpersoon en de aanhef van de e-mail al ingevuld zouden zijn. Deze informatie zou uit het Ridder systeem moeten komen.

Na het invoeren van een order doet men altijd een prijsaanvraag voor het transport naar de klant van deze order. Op dit moment heeft men hiervoor per relatie een apart wordbestand met daarin vermeld het afleveradres en de te transporteren goederen. Dit bestand print men uit, en men vult de datum, opdracht nummer, afhaaldatum en opdrachtgever in.

Vervolgens scant men dit formulier weer in en e-mailt het naar één of meerdere mogelijke expediteurs. Dit is een proces wat al snel enkele minuten in beslag neemt, daarom zou men graag zien dat bij het printen van een orderbevestiging automatisch een e-mail wordt opgesteld met daarin de aanvraag tot transport. De medewerker hoeft in dit geval alleen nog de te transporteren goederen en gewenste afhaaldatum in te vullen. Vervolgens kan hij de aanvraag naar de expediteurs sturen.

Op de kisten waarin de transportbanden worden vervoerd moeten adresstickers komen, hierop staan het ordernummer en de adresgegevens van de klant. Op dit moment werkt men met word bestanden met daarin de benodigde gegevens. Aangezien het invullen en printen van deze stickers allemaal handmatig moet gebeuren zou het wenselijk zijn om deze adresstickers vanuit Ridder te kunnen printen, zodat het adres en ordernummer automatisch ingevuld zijn.

Tribelt is een bedrijf dat in principe ordergestuurd produceert. Dat wil zeggen dat men pas gaat produceren nadat er een order is binnengekomen. Voor sommige klanten heeft men echter wel banden op voorraad. Op dit moment is het zo dat wanneer men een bestelling krijgt voor een van deze voorraad banden er een order aan wordt gemaakt met een stuklijst, wat leidt tot een werkplaatsbon. Deze werkplaatsbon is echter overbodig aangezien de band al geproduceerd is. Wat men graag zou zien is dat wanneer men de stuklijst voor een van deze banden invoert in een order, het systeem aangeeft dat deze band op voorraad ligt. Hiervoor moet de band als artikel aan een stuklijst gekoppeld worden.

4.2.6. Invulbeperkingen

Bij het maken van een offerte voegt men een offerteregel (stuklijst of tekstartikel) toe met daarin een memoveld waar de beschrijving van de transportband in staat. In dit memoveld kan men alles veranderen, men kan specificaties toevoegen en weglaten. Als men een offerte voor een bepaalde band wil maken moet men de basisspecificaties een aantal keer invullen, namelijk in de omschrijving van de offerte, in de omschrijving van de offerteregel, in de eerste regel van het memo veld en vervolgens worden de verschillende specificaties in het memoveld beschreven. Dat men vier keer de specificaties in moet vullen kan leiden tot fouten, als er een tikfout wordt gemaakt kan dit gevolgen hebben voor de offerte of later in de productie. Medewerkers die eerder bij andere transportbandfabrikanten gewerkt hebben geven aan dat ze eerder werkten met een systeem waarin de invulmogelijkheden beperkt waren. Per afzonderlijke specificatie werd er gebruik gemaakt van een dropdownmenu. Als ze eenmaal een bepaald bandtype hadden gekozen in de omschrijving, werden de mogelijkheden voor de specificaties beperkt. Als er bijvoorbeeld eenmaal was gekozen voor een band met een bepaalde steek en spoed, konden niet alle draaddiktes meer gekozen

worden. Dit voorkwam fouten op zowel de offerte, orderbevestiging als productiebonnen. Deze manier van invullen is iets waar zij bij Tribelt ook graag mee zouden werken.

Daar staat tegenover dat men bij Tribelt ook veel transportbanden produceert met bijzonderheden zoals zijplaten en meenemers. Om dit te beschrijven heeft men de ruimte en vrijheid nodig in het memoveld. Door het memoveld te beperken tot dropdownmenu's zou dit niet meer mogelijk zijn.

4.3. Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we de belangrijkste wensen opgetekend die de verkoopmedewerkers van Tribelt BV hebben met betrekking tot de modules CRM en Verkoop. In onderstaande tabel ziet u een overzicht van de verschillende categorieën waarin deze wensen onder te brengen zijn.

Module CRM	Module Verkoop
Lay-out	Lay-out
Definities	Definities
Gebruik	Gebruik
Gewenste nieuwe mogelijkheden	Formulieren
	Gewenste nieuwe mogelijkheden
	Invulbeperkingen

5. Mogelijkheden van Ridder IQ

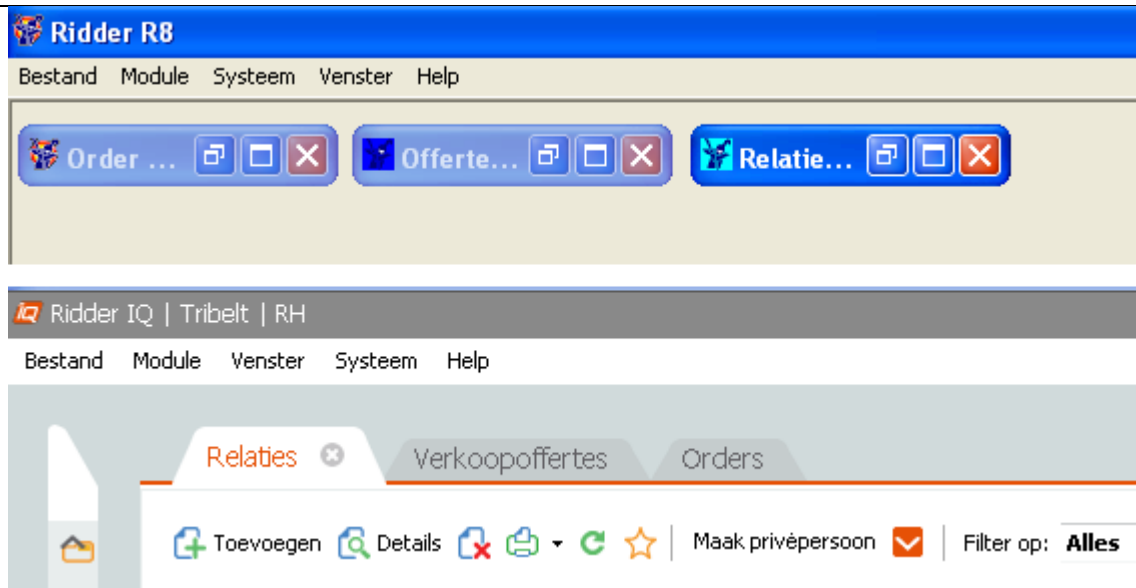
Welke mogelijkheden heeft het nieuwe ERP systeem met betrekking tot informatievoorziening?

In dit hoofdstuk bekijken we in hoeverre de in het vorige hoofdstuk beschreven wensen en eisen in het nieuwe ERP systeem in te passen zijn. Ook bekijken we welke mogelijkheden het nieuwe systeem heeft die het werken hiermee vergemakkelijken.

5.1. Lay-out

De interface van Ridder IQ is in vergelijking met die van Ridder R8 een stuk overzichtelijker. Door het gebruik van verschillende kleuren in de interface kan men een duidelijk onderscheid maken tussen de verschillende tabbladen en invoervelden. Een voorbeeld hiervan zijn de verplichte velden, deze velden zijn geel in plaats van wit. Hierdoor kan de medewerker snel zien dat hij verplicht is om deze velden in te vullen voordat hij de gegevens kan opslaan.

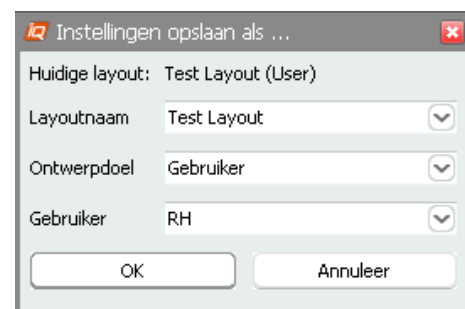
Als men in Ridder R8 meerdere schermen opent, ziet men alleen het laatst geopende scherm. Als men een ander scherm wil bekijken, moet men eerst het huidige scherm minimaliseren zodat de andere schermen weer zichtbaar worden. Doordat niet duidelijk is welke schermen geopend zijn wordt er in de praktijk vaak een nieuw scherm geopend. Hierdoor kan het voorkomen dat één scherm meerdere keren geopend is. Als men dan wijzigingen aanbrengt in het eerste scherm zijn deze nog niet verwerkt in het nieuw geopende scherm zolang het eerst scherm niet opgeslagen is. In Ridder IQ worden de verschillende geopende schermen als tabbladen naast elkaar weergegeven, zo kan de medewerker snel zien welke schermen er geopend zijn. In onderstaand figuur ziet u het verschil.



Figuur 5.1

Voor de gebruiker is het in Ridder IQ makkelijk om de interface aan te passen naar eigen wensen, zo kan men tabbladen en velden verwijderen als men deze niet gebruikt. Daarnaast kan men ook zelf bepalen hoe men de verschillende tabbladen en velden rangschikt in de lay-out. Deze aangepaste lay-out is in IQ makkelijk op te slaan, met daarbij verschillende opties. Zo kan men een lay-out opslaan (figuur 5.2)

met verschillende ontwerpdoelen: Basis, rol en gebruiker. Als men een lay-out opslaat als “basis” wordt het de standaard lay-out voor iedere gebruiker, als men opslaat onder “rol” krijgt iedereen met dezelfde rol deze lay-out en men kan een lay-out opslaan voor een bepaalde gebruiker. Ondanks deze

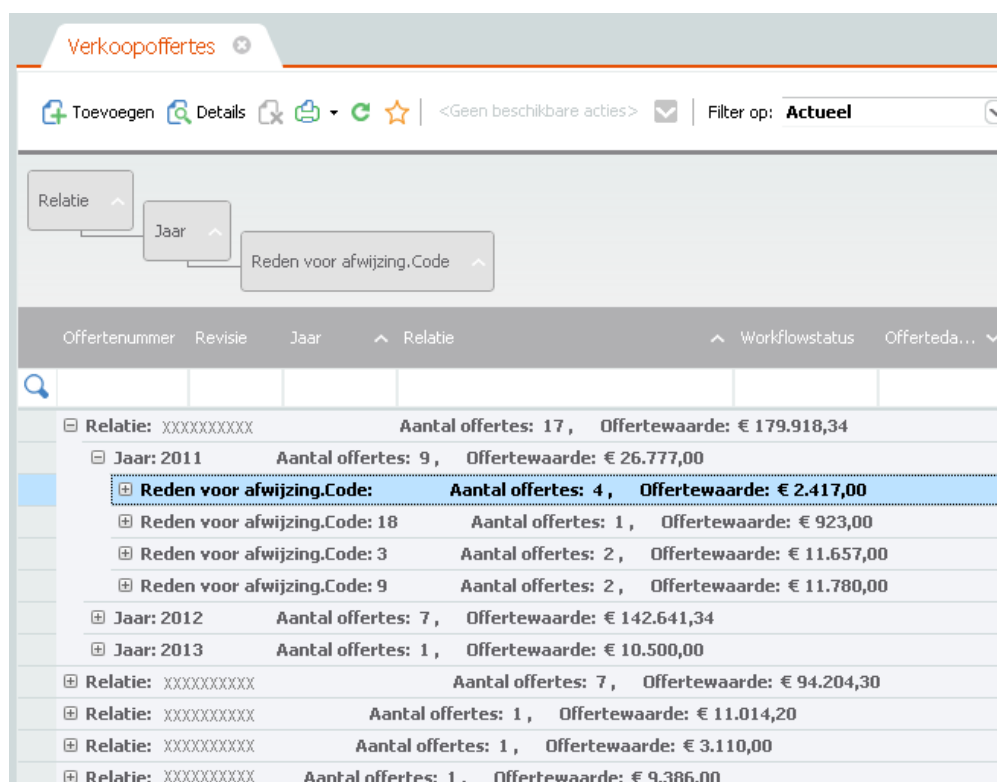


Figuur 5.2

mogelijkheden tot aanpassing is het de wens dat men zoveel mogelijk met dezelfde lay-out gaat werken.

Ridder IQ biedt in verhouding met Ridder R8 aanzienlijk meer mogelijkheden om de verschillende tabellen te groeperen, te ordenen en te filteren. Hierdoor is het voor de gebruiker eenvoudiger om informatie op te zoeken en weer te geven. Waar het in Ridder R8 slechts mogelijk was om kolommen te ordenen op nummer, naam of datum kan in Ridder IQ op elke kolom worden geordend en gegroepeerd. Daarnaast is het zelfs mogelijk om meerdere groeperingen onder elkaar te maken. Zo kan men bijvoorbeeld in het offerteoverzicht eerst groeperen op relatie, daarna op jaartal en vervolgens op afwijzingstype. Zo krijgt men een overzicht van de redenen tot afwijzing in jaar X van relatie Y. Achter deze groeperingen kan men ook totalen weergeven, deze geven het aantal offertes in deze groepering weer en eventueel ook het totaal offertebedrag in deze groepering. Een voorbeeld van deze groepering vindt u in figuur 5.3.

Naast het groeperen van kolommen is het in IQ ook mogelijk om geavanceerde filters in te stellen. Deze filters maken het mogelijk om alleen geselecteerde waarden in een kolom weer te geven. Zo kan men bijvoorbeeld in de tabel “Offertes” een filter instellen op “Offertedatum”. In dit filter kan men instellen dat men alleen offertes van een bepaalde periode wil tonen. In figuur 5.4 ziet u een voorbeeld van zo’n filter. In dit voorbeeld is er voor gekozen om te filteren op offertes met een offertedatum tussen 1 januari 2012 en 31 december 2012. In figuur 5.5 ziet u de verschillende manieren om te filteren. Als men de lay-out opslaat worden de filters ook opgeslagen, zo hoeft men niet elke keer opnieuw deze filters in te stellen.



Offertenummer	Revisie	Jaar	Relatie	Workflowstatus	Offerteda...
Relatie: xxxxxxxxxx Aantal offertes: 17, Offertewaarde: € 179.918,34					
Jaar: 2011 Aantal offertes: 9, Offertewaarde: € 26.777,00					
Reden voor afwijzing.Code: Aantal offertes: 4, Offertewaarde: € 2.417,00					
Reden voor afwijzing.Code: 18 Aantal offertes: 1, Offertewaarde: € 923,00					
Reden voor afwijzing.Code: 3 Aantal offertes: 2, Offertewaarde: € 11.657,00					
Reden voor afwijzing.Code: 9 Aantal offertes: 2, Offertewaarde: € 11.780,00					
Jaar: 2012 Aantal offertes: 7, Offertewaarde: € 142.641,34					
Jaar: 2013 Aantal offertes: 1, Offertewaarde: € 10.500,00					
Relatie: xxxxxxxxxx Aantal offertes: 7, Offertewaarde: € 94.204,30					
Relatie: xxxxxxxxxx Aantal offertes: 1, Offertewaarde: € 11.014,20					
Relatie: xxxxxxxxxx Aantal offertes: 1, Offertewaarde: € 3.110,00					
Relatie: xxxxxxxxxx Aantal offertes: 1, Offertewaarde: € 9.386,00					

Figuur 5.3



Filterbouwer

En +

[Offertedatum] Is tussen 01-01-2012 en 31-12-2012

OK Annuleer Uitvoeren

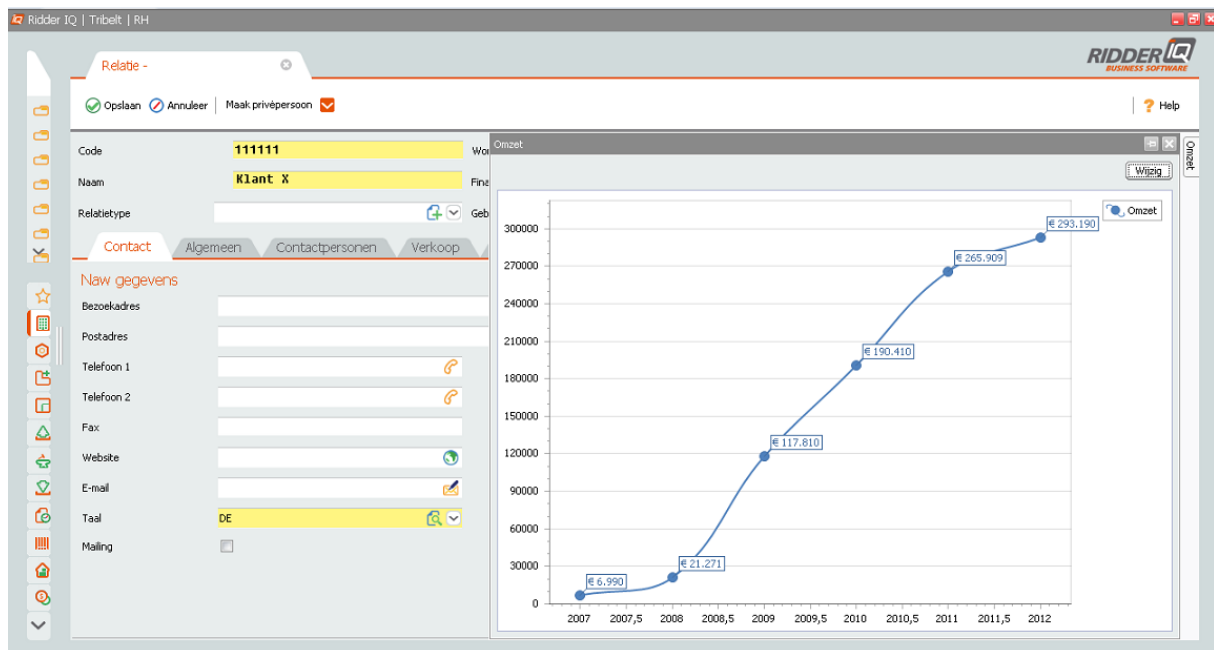
= Is gelijk aan
 ≠ Is niet gelijk aan
 > Is groter dan
 ≥ Is groter dan of gelijk aan
 < Is kleiner dan
 ≤ Is kleiner dan of gelijk aan
 Is tussen
 Is niet tussen
 Is leeg
 Is niet leeg
 Is een van
 Is geen van
 Datum en tijd operatoren

Figuur 5.4

Figuur 5.5

5.2. Rapportage

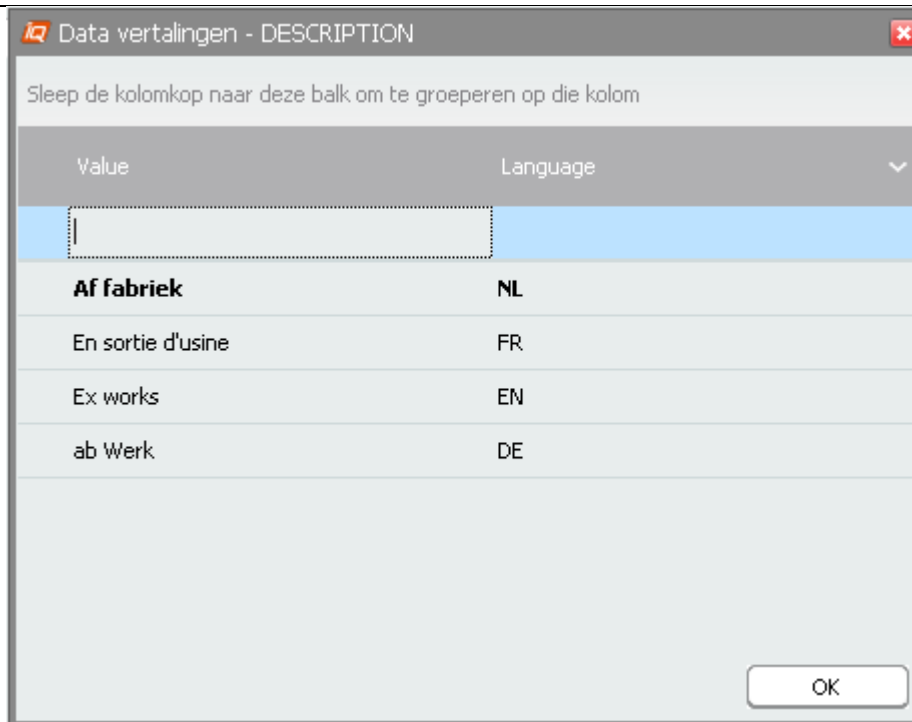
Ridder IQ kent vele nieuwe mogelijkheden wat betreft het opstellen van rapportage. In figuur 5.6 ziet u een voorbeeld van een grafiek met daarin de omzet per jaar van een bepaalde klant. Deze grafieken zijn door medewerkers zelf te maken met de Grafiek-Wizard.



Figuur 5.6

5.3. Vertalingen

In Ridder R8 werden veel gegevens in drievoud ingevoerd, in het Nederlands, Engels en Duits. Zo zijn er van alle sjabloonoffertes, incoterms, betalingscondities en termijn codes drie versies te vinden, bij de betalingscondities komen hier zelfs de Franse vertalingen nog bij. Dit leidt tot een overdaad aan mogelijkheden waaruit men kan kiezen en dus ook mogelijkheden om fouten te maken. Zo komt het bijvoorbeeld voor dat bij een Nederlandse klant de Duitse betalingscondities vermeld staan. In Ridder IQ is het mogelijk om deze vertalingen aan elkaar te koppelen, zo kan bijvoorbeeld een betalingsconditie één keer worden aangemaakt, met daaraan gekoppeld de Engelse, Duitse en Franse vertaling. Bij het kiezen van een betalingsconditie kiest men voor de standaard Nederlandse versie en afhankelijk van de taal van de Relatie wordt de Nederlandse, Engelse, Duitse of Franse vertaling op de offerte of orderbevestiging geprint. In figuur 5.7 vindt u een voorbeeld van de vertalingen voor de incoterms.



Figuur 5.7

Door te werken met deze vertalingen is het eenvoudiger om bijvoorbeeld offertes met een bepaalde betalingsconditie bij elkaar te zoeken ongeacht in welke taal ze zijn opgesteld. Daarnaast kan een Nederlandstalige medewerker een offerte of order aanmaken voor bijvoorbeeld een Franse klant zonder zelf de verschillende vertalingen hiervoor op te zoeken.

In bijlage 4 vindt u een overzicht van de officiële incoterms met daarbij de verschillende vertalingen.

5.4. Gebruikersrollen

In Ridder IQ is het mogelijk om gebruikersrollen aan te maken. Dit maakt het mogelijk om rechten toe te kennen aan bepaalde gebruikers. Een medewerker krijgt een of meerdere gebruikersrollen toegewezen, waarin staat ingesteld welke rechten een medewerker heeft. Zo kan bijvoorbeeld ingesteld worden dat gebruikers met de algemene gebruikersrol geen nieuwe betalingscondities, termijncodes of incoterms aan mag maken. Dit is alleen toegestaan voor gebruikers met de gebruikersrol administrator en supervisor. Dit voorkomt vervuiling van het systeem.

6. Prioriteiten van de verschillende aanpassingen in Ridder IQ

Welke prioriteiten hebben de verschillende veranderingen bij de invoering van Ridder IQ?

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de prioriteiten die men geeft aan de verschillende gewenste aanpassingen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen aanpassingen die voor de invoering van Ridder IQ op 1 juli gedaan moeten zijn en aanpassingen die in een later stadium gedaan mogen worden.

Bij het in kaart brengen van de prioriteiten zullen we gebruik maken van de plateauplanning van Koedijk en Verstelle(1999) De auteur heeft 5 zogenaamde plateaus vastgesteld waaraan een einddatum is gekoppeld. Deze 5 plateaus komen overeen met de data waarop een bezoek is gepland van de implementatieadviseur van Ridder Data Systems. Per plateau is aangegeven welke aanpassingen in deze fase gepland staan. De aanpassingen in de eerste plateaus hebben de hoogste prioriteit.

- Plateau 1 – 11 juni
- Plateau 2 – 25 juni
- Plateau 3 – 1 juli
- Plateau 4 – 11 juli
- Plateau 5 – 23 juli

In paragraaf 6 worden de verschillende plateaus geëvalueerd, er wordt bekeken welke aanpassingen tijdig doorgevoerd zijn en welke aanpassingen problemen met zich mee brachten.

6.1. Plateau 1 – 11 juni

In de eerste fase zal er aandacht besteed worden aan de lay-out van de verschillende invulschermen. De invulschermen die hierbij de hoogste prioriteit krijgen zijn: “Relatie”, “Offerte” en “Order”. De schermen “Stuklijst” en “Artikel” komen in een latere fase aan bod. Van deze schermen wordt bepaald welke tabbladen en velden er zichtbaar moeten zijn.

De vernieuwde opmaak van de formulieren zoals offerte, opdrachtbevestiging en pakbon wil men gereed zien voor de invoering van Ridder IQ op 1 juli. In voorbereiding hierop zijn voorbeeldformulieren gemaakt. Aan de hand van deze voorbeelden kan de implementatieadviseur de formulieren ontwerpen met de ingebouwde functie Rapportontwerper. Dit is een tijdrovende klus aangezien per formulier ook alle vertalingen in het Engels, Duits en Frans moeten worden ingepast.

Verschillende tabellen moeten worden opgeschoond om te voorkomen dat dubbele of overbodige gegevens mee worden genomen in de conversie naar Ridder IQ. Een voorbeeld

hiervan zijn relaties die meerdere malen zijn ingevoerd, deze moeten worden verwijderd of samengevoegd.

6.2. Plateau 2 – 25 juni

Naast de daadwerkelijke aanpassingen aan het systeem is het ook belangrijk dat de medewerkers bekend raken met het nieuwe systeem. Om dit te bereiken worden er enkele sessies ingepland waarop de medewerkers kunnen oefenen met het aanmaken van offertes en orders in het nieuwe systeem. 25 Juni is de laatste dag voor de invoering van Ridder IQ waarop de implementatieadviseur aanwezig is, daarom is het van belang dat men voor deze datum geoefend heeft met IQ zodat men op deze dag nog vragen kan stellen over het gebruik.

Tijdens deze oefensessies zal er tevens een beschrijving van de werkwijzen worden gemaakt, hierbij wordt per handeling aangegeven welke stappen men moet volgen.

6.3. Plateau 3 – 1 juli

Op 1 juli wordt afscheid genomen van Ridder R8, op deze dag worden de gegevens uit R8 geconverteerd naar Ridder IQ. Deze gehele dag kan er niet met het Ridder systeem gewerkt worden. Aanpassingen die te maken hebben met de manier van werken met Ridder moeten voor deze datum geïmplementeerd zijn, zodat men direct in het nieuwe systeem went aan de nieuwe werkwijzen.

Een functionaliteit waarover men meteen wil beschikken bij de invoering van IQ is de mogelijkheid om de lengte en de breedte van een transportband in te kunnen voeren. Deze mogelijkheid implementeren in het systeem is tot op zekere hoogte maatwerk, waar programmeerwerk aan te pas komt. Daarom is deze wens al in een vroeg stadium aangegeven zodat dit tijdig ingepast kan worden.

Alle keuzemogelijkheden voor de keuzemenu's moeten beschreven zijn voordat Ridder IQ live gaat op 1 juli, op deze manier kunnen deze meteen ingevoerd worden. In Ridder R8 is het nog niet mogelijk om de vertalingen in te voeren, dit kan dus pas na de invoering van IQ. Hetzelfde geldt voor de vertalingen van de memovelden die gekoppeld zijn aan de artikelen, deze moeten ook voor de tijd vertaald worden en na 1 juli in het systeem worden ingevoerd.

6.4. Plateau 4 – 11 juli

Anderhalf week na de overgang op Ridder IQ staat er een afspraak gepland met de implementatieadviseur. Deze dag wordt gebruikt om problemen op te lossen die zich voor doen tijdens de eerste dagen met het gebruik van IQ.

Na de invoering van IQ zullen er nog enkele zaken handmatig moeten worden aangepast, waaronder het Relatietype en de BTW-Bedrijfsgroep. Het Relatietype krijgt een nieuwe definitie waardoor deze per relatie zal moeten worden gewijzigd. De BTW-Bedrijfsgroep is voor veel relaties niet goed ingevoerd, dit zal ook handmatig aangepast moeten worden per relatie.

6.5. Plateau 5 – 23 juli

Zodra iedereen vertrouwd is met het nieuwe systeem en de dagelijkse werkzaamheden zonder problemen verlopen kan men beginnen met het ontwerpen van schermen waarmee men snel gewenste informatie kan opvragen. Deze schermen zullen bestaan uit bestaande tabellen met daarbij bepaalde filters en groeperingen ingesteld. Voorbeelden hiervan zijn:

- Aantal offertes per week
- Aantal orders per week
- Nieuw klanten per week
- Etc..

6.6. Evaluatie

In deze paragraaf evalueren we de planning zoals deze van te voren is opgesteld. Per plateau bekijken we in hoeverre de gewenste aanpassingen tijdig zijn doorgevoerd. Ook kijken we naar de problemen waar men tegen aan loopt bij de ingebruikname.

Tijdens het eerste plateau had men ingepland om te gaan werken aan de verschillende layouts. Dit is ten dele gelukt, men is begonnen met de aanpassingen van de schermen Relatie en Offerte. De overige schermen zijn pas enkele dagen voor de invoering van IQ gereed gekomen. Tijdens het gesprek met de implementatieadviseur op 11 juni bleek dat nog niet alle formulieren klaar waren voor gebruik, veel vertalingen waren nog niet ingevoerd. Het opschonen van de relaties is tijdig gebeurd, hierdoor werden relaties die dubbel waren ingevoerd niet meegenomen naar Ridder IQ.

Tijdens het tweede plateau was het belangrijk dat iedereen met IQ zou oefenen zodat men zou zien waar men tegen problemen aanliep en over welke handelingen men nog extra uitleg nodig had. Tijdens de IQ-training op 25 juni bleek dat enkele medewerkers nog extra uitleg nodig hadden over bepaalde handelingen met betrekking tot het afhandelen van orders. Aan het eind van de training was de conclusie dat de mensen die het meest met IQ moesten gaan werken voldoende kennis hadden over het werkproces. Net als tijdens het vorige plateau bleek ook hier dat nog niet alle formulieren klaar waren voor gebruik.

Na de ingebruikname van Ridder IQ op 2 juli bleek dat er in de formulieren nog veel fouten zaten, veel velden die zichtbaar moesten zijn op de verschillende formulieren waren niet zichtbaar of de verkeerde informatie werd getoond. Zo was op de factuur het ordernummer

van Tribelt zichtbaar op de plek waar het ordernummer van de klant getoond moest worden. Daarnaast bleek dat veel praktische zaken niet goed functioneerden. Zo waren verschillende nummergeneratoren niet goed ingesteld, bijvoorbeeld bij het relatienummer. Ook bleek dat niet op iedere computer de versie van Outlook compatible was met Ridder IQ. Hierdoor was het niet mogelijk om automatisch vanuit Ridder een e-mail te genereren.

De functie om in de order de lengte en breedte van een transport band in te geven stond gepland om in de eerste dagen na de ingebruikname van IQ te worden ingepast. Dit is echter opgeschoven met een week omdat de tijd die hier voor ingepland stond gebruikt is om de formulieren aan te passen.

Anderhalf week na de implementatie is de functie op de lengte en breedte van een transportband in te kunnen geven ingepast. Tijdens het gesprek op 11 juli zijn nog enkele kleine aanpassingen gedaan aan de formulieren en vragen beantwoord van medewerkers.

Tijdens de laatste implementatiesessie zijn twee medewerkers van Ridder BV bezig geweest met openstaande kwesties waar men in de eerste weken na de ingebruikname tegenaan is gelopen. Dit varieerde van foutieve verwijzingen in formulieren tot storende bugs in het systeem. Ook enkele maatwerkoplossingen die in Ridder R8 geïmplementeerd waren moesten opnieuw in IQ worden geïmplementeerd.

6.7. Conclusie

Naar mate de verschillende plateaus passeerden kwam men erachter dat veel aanpassingen nog niet correct waren doorgevoerd en dat het systeem nog enkele storende fouten bevatte. Doordat problemen uit eerdere plateaus niet opgelost werden of opgelost konden worden liep de planning uit. Het plateau eindigend op 23 juli is hierdoor waarschijnlijk nog niet het laatste plateau, veel punten staan nog open, waarvan enkele de dagelijkse werkzaamheden belemmeren. Om deze punten op te lossen moet er een nieuwe planning gemaakt worden in gezamenlijk overleg tussen Tribelt BV en Ridder BV. Hierbij is het van belang om duidelijke afspraken te maken over data waarop bepaalde aanpassingen klaar moeten zijn.

7. Uniforme werkwijzen

In hoeverre en hoe moeten werkwijzen worden aangepast om tot een uniforme manier van werken te komen?

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de verschillende werkwijzen moeten worden aangepast om tot een uniforme manier van werken te komen. Deze werkwijzen zijn opgesteld aan de hand van de huidige werkwijzen met daarbij verbeterpunten aangedragen door de medewerkers.

7.1. Notatie

Om het zoeken naar gegevens in het systeem eenvoudiger te maken is het van belang dat iedereen dezelfde notaties gebruikt. Gegevens waarvoor dit van belang is:

- Stuklijstnummers en stuklijst omschrijving
- Offertenummers en offerte omschrijving
- Artikelcode en artikel omschrijving.

Bij het aanmaken van een offerte moet er een omschrijving worden ingevoerd. Hierbij is het van belang dat men een vaste notatie aanhoudt, zodat men uit de omschrijving kan afleiden om welk type band het gaat en wat de specificaties zijn. Daarnaast is een vaste notatie ook belangrijk als men in de tabel met offertes soortgelijke offertes onder elkaar wil weergeven. In onderstaande tabel ziet u een voorbeeld van deze notatie.

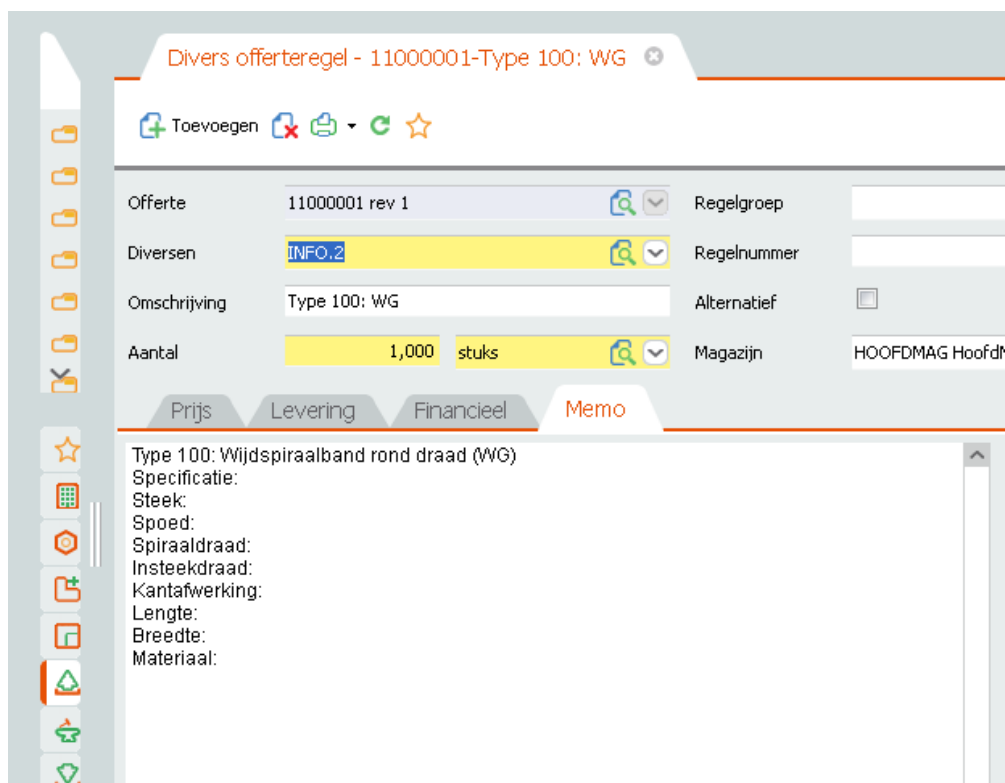
Type	Notatie	Voorbeeld
Type 100	Type 100: WG (steek) / (spoed) - (diameter spiraaldraad) - (diameter insteekdraad) (materiaal)	Type 100: WG 13,5/8,4-2,6-2,8 RVS 304
Type 200	Type 200: WG (steek) / (spoed) - (diameter spiraaldraad lxb) - (diameter insteekdraad) (materiaal)	Type 200: WG 20/8,5-2,5x1,2-2,8 RVS 304

Als men op zoek is naar een offerte van een band Type 100 met een steek van 13,5mm en een spoed van 8,4mm, kan men in de kolom beschrijving de volgende zoekterm intypen:
 "Type 100: WG 13,5/8,4"

7.2. Gebruik sjablonen

Bij zowel de stuklijsten als offertes maakt men gebruik van sjablonen. Op deze manier hoeft men bij een aanvraag tot offerte niet iedere keer een compleet nieuwe offerte te maken. Per bandtype is er een sjabloonofferte aangemaakt. In dit sjabloon staat een tekstartikel met daarin een opmaak waar alleen de afmetingen nog ingevuld hoeven te worden. Op dit moment zijn er voor elk bandtype nog drie sjabloonoffertes aangemaakt, een Nederlandse, Engelse en Duitse. In het nieuwe systeem hoeft men er nog maar één aan te maken, door de verschillende vertalingen in het memoveld te zetten, kan men per offerte kiezen welke taal men gebruikt.

Als men een sjabloonofferte gekozen heeft die past bij het bandtype kan men deze kopiëren en vervolgens aanpassen. Het is niet meer mogelijk om een sjabloonofferte te bewerken en op te slaan als een offerte horend bij een relatie. Doordat dit in Ridder R8 wel kon worden veel sjabloonoffertes aangepast en onder hetzelfde offertenummer opgeslagen. Hierdoor waren de sjabloonoffertes niet goed meer te gebruiken voor andere offertes.



Figuur 7.1

Nadat men de sjabloonofferte gekopieerd heeft moet men deze aan gaan passen. Daarvoor moet men de volgende stappen nemen:

- Men klikt op de Workflowactie Relatie wijzigen en kiest de relatie waaraan de offerte gericht is.
- Men vult de velden in het tabblad Algemeen in.

- In het tabblad Verkoop opent men de bestaande verkoopregel.
- In het scherm Divers offerteregel vult men de velden Aantal en Prijs in.
- In het tabblad Memo staat een standaardtekst met daarin de vereiste gegevens die men in moet vullen voor een specifieke band.

7.3. Orderbevestiging en orderafwijzing

Uitgebrachte offertes worden weergegeven in de tabel Offertes, in deze tabel kan men ook zien wat de workflowstatus is van een specifieke offerte. Dat kunnen de volgende statussen zijn:

- Nieuw
Op het moment dat er een offerte is aangemaakt krijgt het de workflowstatus “Nieuw”. Zolang een offerte niet wordt afgewezen of bevestigd behoudt het de status “Nieuw”
- Afgewezen
Op het moment dat de klant aangeeft niet akkoord te gaan met de offerte kan men in het systeem aangeven dat de offerte afgewezen is, hierbij moet men ook de reden tot afwijzing aangeven. Enkele redenen zijn: prijs, levertijd, offerte te laat.
- Order
Kiest de klant om akkoord te gaan met de offerte kiest men in het offertescherm voor de workflowactie: Maak order. Op deze manier wordt de offerte omgezet in een order.

In het huidige situatie blijven veel orders altijd op status “Nieuw” staan, dit komt doordat men vaak geen reactie krijgt op een offerte en dus niet officieel weet dat deze afgewezen is. Dit doet zich vooral voor bij offertes aan wederverkopers, deze geven geen reactie aan Tribelt als zij zelf de order niet hebben gekregen van de eindklant. Hierdoor is het niet mogelijk om vanuit het Ridder systeem een duidelijk overzicht te krijgen van bevestigde en afgewezen offertes. In de nieuwe situatie moet men afspraken gaan maken over een termijn waarna men offertes automatisch gaat afwijzen in het systeem, dit kan per klant verschillen, aangezien sommige klanten meer tijd nodig hebben om te beslissen over een offerte.

Een opvallend gegeven is dat er een groot aantal offertes zijn die zijn afgewezen en als reden voor afwijzing hebben: “Order geworden”. Dit komt doordat men soms een nieuwe order aanmaakt in plaats van de bestaande offerte te bevestigen. Om toch aan te geven dat deze offerte wel bevestigd is geeft men deze reden voor afwijzing aan. In de nieuwe situatie zou dit niet meer voor moeten komen.

Als een offerte is uitgebracht kan men na verloop van tijd besluiten contact op te nemen met de klant om te informeren naar de status van de offerte. Informatie over dit contactmoment moet men noteren in het veld “Memo”. Op deze wijze weten ook andere verkoopmedewerkers welke acties er ondernomen zijn aangaande een offerte.

In het veld betalingscondities kan men per relatie aangeven welke betalingscondities met deze relatie overeen gekomen zijn. Men kan echter ook in een specifieke order de betalingscondities aanpassen. In de betalingscondities kan men aangeven binnen hoeveel dagen na factuurdatum er betaald moet worden, daarnaast kan men aangeven of men eventueel een korting krijgt als men binnen een bepaald aantal dagen betaald.

In het huidige systeem wordt nog weinig gebruik gemaakt van termijncodes, als er gespreid betaald wordt geeft men dit aan in de betalingscondities. In de nieuwe situatie moet men bij de termijncode aangeven in welke termijnen er betaald moet worden en in de betalingscondities binnen hoeveel dagen na factuur het verschuldigde bedrag moeten worden overgemaakt. Omdat het nagenoeg niet mogelijk is om alle mogelijke betalingscondities en termijncodes van te voren te beschrijven moet de aanmaak hiervan vrijgelaten worden. Daarbij is het wel van belang dat er een vastgestelde manier van noteren komt, zodat het systeem niet weer vervuild wordt. Hieronder ziet u een voorbeeld van de gewenste notatie:

Termijncode: 40% bij opdracht, 30% voor verzending, 30% na factuur

Per termijn moet er afzonderlijk een betalingsconditie worden aangegeven.

In bijlage 2 vindt u een overzicht van mogelijke betalingscondities met daarbij de verschillende vertalingen.

In bijlage 3 vindt u een overzicht van mogelijke termijncodes met daarbij de verschillende vertalingen.

Ridder R8 bevat geen lijst met vooraf gedefinieerde landcodes, hierdoor moest de medewerker zelf een landcode aanmaken. Dit heeft geleid tot een wildgroei aan landcodes met daarin dubbelingen en verkeerde codes. In Ridder IQ kan men kiezen uit een voorgedefinieerde lijst met landcodes. Deze lijst is gebaseerd op de ISO 3166-norm. Het is van belang dat men deze landcodes gaat gebruiken zodat men jaarlijks een duidelijk

overzicht kan maken van leveringen per land. Bij de overgang van R8 naar IQ moeten de foutieve en dubbele landcodes worden omgezet naar de juiste codes.

In de huidige situatie gebruikt men drie BTW-Bedrijfsgroepen: “Verkoop binnenland (21%)”, “Verkoop binnen EEG (0%)” en Verkoop buiten EEG (0%)”. In IQ moeten deze hernoemd worden en er moet een groep aan toegevoegd worden: “Verkoop Nederland (21%)”, “Verkoop Europa binnen EU (0%)”, “Verkoop Europa buiten EU (0%)” en “Verkoop buiten Europa (0%)”. Doordat voor veel relaties deze BTW code niet goed is ingevuld moet de boekhouding dit wekelijks aanpassen bij de verwerking van facturen. Het is dus van belang dat dit veld correct ingevoerd wordt bij de aanmaak van nieuwe relaties.

Voor klanten binnen de Europese Unie is het noodzakelijk dat het BTW Nummer van de klant ingevoerd wordt. Als men levert aan ondernemers in een ander EU-land hoeft men geen BTW in rekening te brengen, bij particulieren is dit wel het geval. Om aan te tonen dat men levert aan een ondernemer moet deze ondernemer een BTW identificatienummer kunnen overhandigen. (Aantonen dat u goederen levert aan afnemers die aangifte doen)

7.6. Afdwingen uniformiteit

Om de werkwijzen die in voorgaande paragrafen genoemd zijn ook daadwerkelijk door te voeren is het van belang dat deze werkwijzen vastgelegd worden in een document. Uiteindelijk moet dit leiden tot een handleiding waarin staat hoe men om gaat met het Ridder IQ systeem. In onderstaand overzicht vindt u een overzicht van de onderdelen die men zou moeten beschrijven in deze handleiding.

- Relatie invoeren
 - Notatie van naam en adres
 - Keuzemogelijkheden in dropdownmenu's
 - Maken van crediteur en debiteur
 - Invoer in verschillende velden
- Verkoopofferte invoeren
 - Notatie van omschrijving
 - Toevoegen offerteregels
 - Keuzemogelijkheden in dropdownmenu's
 - Opvolging offerte
 - Offerte afwijzen
 - Revisie maken
 - Offerte omzetten naar order
 - Invoer in verschillende velden
- Verkooporder invoeren
 - Toevoegen van verkoopregels
 - Keuzemogelijkheden in dropdownmenu's

- Orderbevestiging afdrukken en mailen
 - Basisregels genereren en omzetten
 - Opdrachtbonnen afdrukken
 - Materiaal reserveren/inkopen
 - Productie gereed melden en materiaal afboeken
 - Genereren pakbon
 - Genereren factuur
 - Invoer in verschillende velden
- Artikel aanmaken
 - Notatie van artikelcode en omschrijving
 - Keuzemogelijkheden in dropdownmenu's
 - Invoer in verschillende velden
- Stuklijst aanmaken
 - Notatie van stuklijstnummer en omschrijving
 - Toevoegen stuklijstregels
 - Keuzemogelijkheden in dropdownmenu's
 - Invoer in verschillende velden
 - Koppelen stuklijst aan artikel

8. Conclusie

In dit laatste hoofdstuk stellen we de conclusie op en geven we antwoord op de hoofdvraag aan de hand van de resultaten die we beschreven hebben bij de deelvragen.

Per deelvraag geven we een korte samenvatting van de gevonden resultaten, wat leidt tot beantwoording van de hoofdvraag.

1. Welke wensen heeft de verkoopafdeling voor het nieuwe ERP systeem op het gebied van informatievoorziening en GUI?

We hebben gekeken naar de wensen van de medewerkers van de verkoopafdeling van Tribelt BV met betrekking tot de modules CRM en Verkoop van het Ridder ERP systeem. Deze wensen zijn onder te brengen in de volgende categorieën: *Lay-out, definities, gebruik, gewenste nieuwe mogelijkheden en formulieren*.

Onder medewerkers is vaak verwarring omdat men niet weet welke informatie men in moet vullen en waar men gewenste informatie kan vinden. Men zou graag gaan werken met een duidelijke interface waarin alleen naar de benodigde informatie wordt gevraagd. Daarnaast is er duidelijkheid gewenst met betrekking tot welke informatie precies in een bepaald veld moet worden ingevoerd.

2. Welke mogelijkheden heeft het nieuwe ERP systeem met betrekking tot informatievoorziening?

Door het bekijken van het nieuwe Ridder IQ systeem en het bijwonen van de Ridder IQ training hebben we in kaart gebracht wat de nieuwe mogelijkheden van het systeem zijn op het gebied van informatievoorziening. Deze nieuwe mogelijkheden zijn onder te brengen in de volgende categorieën: *Lay-out, rapportage, vertalingen en gebruikersrollen*.

De belangrijkste nieuwe mogelijkheden in Ridder IQ zijn de verscheidene mogelijkheden om in tabellen te filteren en groeperen op de kolommen. Zo is het voor de medewerker mogelijk om snel gewenste informatie in één scherm te tonen. De mogelijkheid om voor keuze- en memovelden vertalingen in te stellen maakt het overbodig om een veelvoud aan keuzemogelijkheden aan te maken.

3. Welke prioriteiten hebben de verschillende veranderingen bij de invoering van Ridder IQ?

De gewenste aanpassingen zijn opgedeeld in plateaus, waarmee we een onderscheid hebben gemaakt tussen aanpassingen die voor die ingebruikname van Ridder IQ doorgevoerd moeten zijn en aanpassingen die minder prioriteit hebben.

De vernieuwde formulieren en het opschonen van verschillende tabellen zijn aanpassingen

die voor de live gang doorgevoerd moeten zijn. Het opstellen van verschillende rapportages kan in de weken na de live gang gedaan worden.

Er zijn 5 plateaus beschreven die overkomen met de bezoeken van de implementatieadviseur. 2 Plateaus liggen voor de live gang, 1 tegelijk met de live gang en 2 plateaus liggen na de live gang. Uit de evaluatie van de verschillende plateaus blijkt dat door fouten in de voorbereiding de planning dusdanig is uitgelopen.

4. In hoeverre en hoe moeten werkwijzen worden aangepast om tot een uniforme manier van werken te komen?

Om te zorgen dat men op een uniforme manier gaat werken met het Ridder IQ systeem is het van belang dat de gewenste werkwijzen worden vastgesteld. Door gesprekken te voeren met de medewerkers van Tribelt hebben we een aantal werkwijzen beschreven. De werkwijzen die beschreven zijn hebben betrekking op de volgende zaken: *Notatie, gebruik sjablonen, orderbevestiging en orderafwijzing, betalingscondities en termijncodes en Landcodes, BTW-codes en BTW-nummers*. Wat men hierin voortdurend terugziet is dat men momenteel werkt zonder duidelijke richtlijnen. Medewerkers gebruiken verschillende notaties, doorlopen niet de juiste stappen en gebruiken niet de gegeven opties in keuzemenu's maar maken zelf niet opties aan. Hierdoor is het systeem vervuild geraakt en moet daarom worden opgeschoond.

De resultaten uit de voorgaande vier deelvragen leiden tot de beantwoording van de hoofdvraag:

Hoe dienen de modules Verkoop en CRM van het nieuwe Ridder IQ ERP systeem te worden ingericht om een beter overzicht te verkrijgen omtrent verkoopinformatie?

Om een beter overzicht te krijgen van verkoopinformatie is het van belang dat er duidelijke richtlijnen komen over het vullen van het ERP systeem, er moet worden vastgesteld welke keuzes men heeft in keuzevelden en van vrij velden moet gedefinieerd worden welke informatie er in moet komen te staan en hoe deze genoteerd moet worden. Daarnaast moeten de interface overzichtelijker gemaakt worden en overbodige velden verwijderd worden. Als men deze velden correct gaat invullen is het met de nieuwe mogelijkheden van Ridder IQ eenvoudig om gewenste informatie bij elkaar te zoeken en een overzicht weer te geven.

De aanpassingen aan het systeem zijn opgedeeld in verschillende plateaus welke in theorie gevolgd zouden moeten worden, in de praktijk zijn deze echter niet geheel gevolgd aangezien sommige aanpassingen vertraging opliepen. De meeste vertraging kwamen door foutieve verwijzingen in de formulieren, deze moesten veelvuldig worden aangepast.

9. Literatuur

- Aantonen dat u goederen levert aan afnemers die aangifte doen.* (sd). Opgeroepen op Juni 19, 2013, van Belastingdienst:
http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/zakendoen_met_het_buitenland/goederen_en_diensten_naar_andere_eu_landen/administratie_bijhouden_van_goederen_en_diensten_naar_andere_eu-landen/aantonen_dat_u_goederen_
- ICC Nederland. (2010). *Incoterms 2010*. Den Haag: ICC Nederland Publicatie.
- Koedijk, A., & Verstelle, A. (1999). *ERP in bedrijf*. 's Hertogenbosch: Tutein Nolthenius.
- (2000). The enterprise system experience - from adoption to success. In M. Markus, & C. Tanis, *Framing the Domains of IT-Management: Projecting the Future Through the Past*. Cincinnati: Pinnaflex Educational Resources .
- Ridder ERP software | Familiebedrijf.* (sd). Opgeroepen op mei 03, 2013, van Ridder ERP Software: <http://www.ridder.nl/wie-is-ridder/historie/>
- Tribelt B.V. Transportbanden.* (sd). Opgeroepen op april 29, 2013, van Website Tribelt: www.tribelt.nl

10. Bijlagen

10.1. Bijlage 1: Wensen

Wensen Henri Veldhuis	
Module	Opmerking/Klacht/Wens
Relatiebeheer	Adres: Gegevens moeten nu dubbel worden ingevoerd
Relatiebeheer	Nummers: Moeten nu handmatig worden ingevoerd, moet autonummering worden. Nummer wordt ook zoekcode, zoekcode verdwijnt in IQ
Relatiebeheer	Leveradressen moeten als tabblad worden weergegeven, nu weggestopt aan zijkant
Relatiebeheer	Relatietype: Nu nieuw/crediteur/debiteur, moet worden: Wederverkoper/OEM/eindgebruiker
Relatiebeheer	Bedrijfstak: Definiëren, vastleggen OEM en eindgebruiker in relatietype
Relatiebeheer	Regio: Wordt nu gebruikt voor land In IQ gebruiken voor bijv. Scandinavie, Benelux
Relatiebeheer	Bron: Hoe kom je aan contact, bijv: IBA12
Relatiebeheer	Verkoopstadium: In IQ gaan gebruiken, lijst definiëren en vastleggen
Relatiebeheer	Beursuitnodiging en mailing in IQ gaan gebruiken
Relatiebeheer	Datum aanmaak in tabel, blijft deze in IQ bestaan, is wel van belang
Relatiebeheer	Contactpersonen: Status geven aan contactpersonen die vertrokken zijn bij relatie
Relatiebeheer	Contactpersoon overzetten naar andere relatie is nu niet mogelijk, wel in IQ. Nu veel dubbele contactpersonen
Relatiebeheer	Predikaatcode: herdefiniëren en vastleggen
Relatiebeheer	Voorletters: Letter + . Verplichten Bijv: R.
Relatiebeheer	Geslacht mag worden weggelaten, kan men uit predikaatcode halen
Relatiebeheer	Dropdown "Functie" weglaten, bij afdeling de functie weergeven als op visitekaartje, dit veld hernoemen als "functie"
Relatiebeheer	Tabblad financieel wordt in principe niet gebruikt(aangepast)
Relatiebeheer	Levering: Bij factuurdebiteur aangeven naar welk adres(relatie) de factuur moet worden gestuurd

Relatiebeheer	Kridietlimiet gaan gebruiken in IQ, melding bij printen pakbon indien limiet overschreden.
Relatiebeheer	Betalingscondities herdefiniëren en vastleggen, meer ruimte nodig voor omschrijving, automatisch vertalen
Relatiebeheer	Kortingspercentage weghalen
Relatiebeheer	Expediteur: Misschien gaan gebruiken, automatische aanvraag transport Email
Relatiebeheer	Verzendwijze: herdefiniëren en vastleggen Automatisch vertalen Meer ruimte nodig voor omschrijving
Relatiebeheer	Dealer: gebruiken om een overzicht te krijgen van de orders via een dealer
Relatiebeheer	BTW code: herdefiniëren, alleen code 2,3 en 4 nog gebruiken.
Relatiebeheer	Werkvoorbereider: Opschonen
Relatiebeheer	BTW code wijzigbaar: Standaard uit
Relatiebeheer	Tabblad financieel wordt in principe niet gebruikt(aangepast)
Relatiebeheer	Klantcode: Welk relatienummer heeft Tribelt bij de leverancier, ook bij klanten
Relatiebeheer	Herdefiniëren, controleren, vastleggen
Relatiebeheer	Wordt nu gebruikt voor het vastleggen van bezoeken, in IQ gaat dit via "Acties"
Relatiebeheer	Wordt niet gebruikt, straks in IQ "Acties"
Relatiebeheer	Wordt niet gebruikt
Relatiebeheer	Nu geen mogelijkheid tot printen
Relatiebeheer	Wordt nu niet gebruikt, kan uit de layout worden gehaald. Gebruik kan leiden tot overbelasting systeem??
Relatiebeheer	Sjabloon voor verkoopinformatie per klant. Adres, contactpersoon, laatste 5 bandtypen, laatste 5 offertes, laatste 5 orders etc. Omzetopbouw. Mogelijk als PDF voor op Ipad, als workflow naar email.
Verkoopadministratie	Bij het printen van een offerte moet er een begeleidende tekst in de email komen. Ook het emailadres moet ingevuld zijn.
Verkoopadministratie	Bij een orderbevestiging moet automatisch gekozen worden voor: Leverdata berekenen uit levertijd
Verkoopadministratie	Het veld dealer hoeft bij de offerte en order niet meer zichtbaar te zijn, deze moet gekoppeld zijn aan de relatie.
Verkoopadministratie	Incoterms: Opschonen Officiële engelse benaming? Vertalingen? 4X

Verkoopadministratie	Bij type product: Bij de keuze voor artikel moet de voorraad gecheckt worden.
Verkoopadministratie	Btw hoeft op offerte/order niveau niet gekozen worden, moet aan de relatie gekoppeld zijn.
Verkoopadministratie	Veld korting hoeft niet zichtbaar te zijn, korting wordt als aparte offerteregel ingevoerd.
Verkoopadministratie	Termijncodes opschonen.
Verkoopadministratie	Workflowacties aanpassen: Genereer basisregels en Alle basisregels omzetten samen voegen.
Verkoopadministratie	Als er een stuklijst aangevraagd wordt, moet het systeem controlen of er aan deze stuklijst ook een artikel hangt. Vervolgens moet getoond worden of dit artikel op voorraad is.
Wensen Jos Leusink	
Module	Opmerking/Klacht/Wens
Verkoopadministratie	Veel werk met het aanmaken van bestellingen bij de spiraal
Verkoopadministratie	Vanuit historische order is het niet mogelijk om een bepaalde order te openen, hiervoor moet men eerst naar de order tabel.
Verkoopadministratie	In het veld omschrijving moet men altijd dezelfde notatie gebruiken, als men dit niet doet is het moeilijk om order met dezelfde bandtypes onder elkaar te zetten.
Verkoopadministratie	In principe moeten offertes worden opgevolgd, vervolgstappen moeten vermeld worden in het "interne informatie" veld.
Verkoopadministratie	Gewenste velden in de tabel "Order":
	Intern ordernummer
	Extern ordernummer
	Relatie
	Verzendnaam
	Debiteurnummer
	Orderdatum
	Leverdatum
	Factuurdatum
	Totaalprijs
	Gefactureerd bedrag
	Referentie
Verkoopadministratie	Gewenste velden in de tabel "Offerte":
	Offertenummer
	Revisie
	Klantnaam
	Debiteurnummer
	Contactpersoon

	Offertedatum
	Totaalprijs
	Verkoper
	Omschrijving
	Documenttype
	Afwijzingscode
	Interne informatie
	Aanvraagnummer
	Volgende contactdatum
Verkoopadministratie	Gaan werken met productiedatum, nu is deze dezelfde als leverdatum
Verkoopadministratie	Standaard sjablonen worden opgeslagen als klantspecifiek. Zowel bij offertes als stuklijsten
Verkoopadministratie	Bij het maken van een offerte zou men in principe moeten werken met een stuklijst, in plaats van een tekstartikel
Wensen Rainer Naumann	
Module	Opmerking/Klacht/Wens
Verkoopadministratie	Veel berekeningen moeten buiten Ridder gemaakt worden in een excel sheet.
Verkoopadministratie	Graag automatisch berekening kisten in Ridder
Verkoopadministratie	Op de orderbevestiging komt 4 keer dezelfde informatie onder elkaar te staan.
Wensen Pascal Poirier	
Module	Opmerking/Klacht/Wens
Relatiebeheer	Landcodes: zijn een chaos, vaste lijst
Relatiebeheer	Kerngetal telefoonnummer koppelen aan landcode
Relatiebeheer	Rechtsvorm: chaos, wordt door PP gebruikt bij Franse bedrijven
Relatiebeheer	Bedrijfstak: eventueel branchcode van kvk gebruiken
Verkoopadministratie	Verzendwijze: officiële incoterms gebruiken, automatisch vertalen
Relatiebeheer	Functie: opschonen en beveiligen
Relatiebeheer	contactpersoon: de mogelijkheid om te zien of een contactpersoon eerder bij een andere relatie heeft gewerkt.
Relatiebeheer	document: eventueel gebruiken om de inschrijving van de KVK op te slaan
Verkoopadministratie	relatienummer op offerte, is nu niet het geval
Verkoopadministratie	de mogelijkheid om afzonderlijke prijzen op de offerte uit te schakelen, bijvoorbeeld voor verpakking en transport (Franse bedrijven willen graag een totaalprijs)

Verkoopadministratie	Tekstartikel/memoveld: er is een te grote vrijheid, er ontstaan fouten bij overtypen, dit kan grote gevolgen hebben. Eventueel werken met pulldownmenu's, met vaste keuzes. Minimale en maximale afmetingen.
Verkoopadministratie	stuklijsten: is een chaos, gaan werken met standaard stuklijsten.
Verkoopadministratie	inkoopprijs materiaal opzoeken is veel werk
Relatiebeheer	contactpersoon/aanhef: geen mogelijkheid om foutieve codes te verwijderen. Gaan werken met 8 codes, man/vrouw, nl, en, du, fr
Relatiebeheer	het is nu nog mogelijk om een vertrokken contactpersoon te gebruiken in de offerte en order. Deze mogelijkheid blokkeren
Verkoopadministratie	Mogelijkheid om een tekening van de transportband op de offerte te plaatsen met hierbij de afmetingen, A= B= enz...
Verkoopadministratie	Op de offerte komt alleen de eerste regel van het adres. Bij klanten uit bepaalde landen wordt zo niet het hele adres afgedrukt.

10.2. Bijlage 2: Betalingscondities

Betalingstermijn	
8	dagen netto
10	
14	
21	
30	
40	
43	
60	
90	

Betalingstermijn	
30	dagen einde maand netto
60	

Type betalingsconditie = Kredietbeperking
Vervalkeuze = Factuurdatum

Type betalingsconditie = Kredietbeperking
Vervalkeuze = einde maand

Nederlands	dagen netto
Engels	days Net.
Duits	Tage netto
Frans	jours net

Nederlands	dagen einde maand netto
Engels	days end of the month
Duits	Tage Ende des Monats
Frans	jours fin de mois

Kortingsperiode		Kortingspercentage		Betalingstermijn	
8	dagen	3	% korting	30	dagen netto
10		2		30	
10		3		60	
14		2		30	
14		3		30	
21		3		45	
21		3		60	

Type betalingsconditie = Betalingskorting
Vervalkeuze = Factuurdatum

Nederlands	dagen		% korting	dagen netto
Engels	days		% discount	days Net.
Duits	Tage		% Skonto	Tage netto
Frans	jours		% d'escompte	jours net

10.3. Bijlage 3: Termijncodes

30	%	bij opdracht	40	%	voor verzending	30	%	na levering
40			30			30		
40			40			20		

25	%	bij opdracht	75	%	na levering
40			60		
50			50		
80			20		

50	%	bij opdracht	50	%	voor verzending
----	---	--------------	----	---	-----------------

100	%	bij opdracht
100	%	voor verzending

Nederlands	bij opdracht	voor verzending	na levering
Engels	by ordering	before shipment	after delivery
Duits	bei Auftrag	vor Versand	nach Lieferung

10.4. Bijlage 4: Incoterms

Code	Officiële Engelse benaming	Nederlandse vertaling
EXW	Ex works	Af fabriek
FCA	Free carries	Vrachtvrij tot vervoerder
CPT	Carriage paid to	Vracht betaald tot
CIP	Carriage and insurance paid to	Vracht en verzekering betaald tot
DAT	Delivered at terminal	Geleverd op terminal
DAP	Delivered at place	Geleverd ter bestemming
DDP	Delivered duty paid	Geleverd rechten betaald
FAS	Free alongside ship	Vrachtvrij langs zij schip
FOB	Free on board	Vrachtvrij aan boord
CFR	Cost and freight	Kostprijs en vracht
CIF	Cost insurance and freight	Kostprijs, verzekering en vracht

Code	Duitse vertaling	Franse vertaling
EXW	ab Werk	En sortie d'usine
FCA	Frei Frachtführer	Franco transporteur
CPT	Fracht bezahlt bis	Port payé jusqu'à
CIP	Fracht und Versicherung bezahlt	Port payé
DAT	Geliefert Terminal	Rendu au terminal
DAP	Geliefert benannter Ort	Rendu au lieu de destination
DDP	Geliefert Zoll bezahlt	Rendu droits acquittés
FAS	frei längsseits Schiff	Franco le long du navire
FOB	frei an Bord	Franco à bord
CFR	Kosten und Fracht	Coût et fret
CIF	Kosten, Versicherung und Fracht bis zum Bestimmungshafen	Coût, assurance, fret