

Efficiënter werken levert kostenbesparing op

Net als veel andere bedrijven probeert ForFarmers voortdurend haar kosten omlaag te brengen. 'Meer doen met minder geld' luidt een van de strategische doelen van de mengvoederfabrikant uit Oost-Nederland. "Daarom zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden om onze processen te vereenvoudigen en op een slimme manier met technologische middelen te ondersteunen", zegt Hans Hulzebosch, hoofd Logistiek/Verkoop Binnendienst bij ForFarmers.

Door Bea Logtenberg en Jos Fluitsma – Foto VNSG

Vanuit die gedachte heeft ForFarmers onlangs drie administratieve processen binnen haar bedrijf verbeterd. Het gaat om twee onderdelen van het verkoopproces en de verwerking van inkoopfacturen.

Internet, telefoon en fax

Van haar verkooporders krijgt ForFarmers twintig procent binnen via internet. "Die orders worden automatisch verwerkt door ons SAP-systeem", vertelt Hans Hulzebosch. "Ongeveer 65 procent van de verkooporders komt binnen via de telefoon. Wij zijn daarvoor 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar. We hebben er geen moeite mee dat klanten de telefoon gebruiken voor hun verkooporders. Door het contact dat we op die manier met ze hebben, kunnen we bezorgmomenten bijsturen en zo pieken in de bestellingen voorkomen. De rest van de bestellingen ontvangen we via de fax. Veel boeren gebruiken die nog. Dat vinden ze makkelijker dan de computer opstarten. Op zo'n 120.000 bestellingen per jaar vertegenwoordigen die faxbestellingen een groot aantal. Daarom was het voor ons de moeite waard om het administratieve proces van faxbestellingen verder te optimaliseren."

Complexer dan gedacht

Na een korte oriëntatie op de mogelijkheden startte ForFarmers een aanbestedingstraject. Daar rolden opdrachten uit voor Avelon en DocsPro. Avelon zorgde voor de inrichting van het workflowproces, DocsPro installeerde scansoftware van Kofax. Hans Hulzebosch: "Het voortraject van de implementatie vroeg veel tijd. Ons bestelformulier is complex omdat het veel data bevat. Die zijn nodig voor de correcte vastlegging van de verkooporders. De kwaliteit van de software om handgeschreven formulieren te herkennen en valideren is nog niet zo goed als we verwachtten. We hebben ons formulier aangepast om het herkenningsniveau te verhogen. Vormgeving, lay-out en lettertype legden we ook onder de loep. Voordat we de formulieren gingen gebruiken vroegen we onze klanten in een pilotsituatie naar hun ervaringen met het gebruik daarvan. Uiteindelijk is ons nieuwe faxformulier nu geschikt voor gebruik in een geautomatiseerde oplossing."

Veel efficiënter

Door de nieuwe manier van werken bespaart ForFarmers op personeelskosten. Het proces verloopt nu namelijk veel efficiënter. "Op de formulieren is een aantal gegevens voorgedrukt", vertelt



Hans Hulzebosch (l) en Peter Hondebrink: "Validatie en verwerking van gegevens kost ons nu minder werk"

Hans Hulzebosch. "De klantgegevens bijvoorbeeld, en artikelnummers en productomschrijvingen. Een deel van de gegevens voeren wij daarom honderd procent betrouwbaar in in ons systeem. Verder beperken we het aantal gegevens dat de klant moet invullen tot het uiterste. Dat verkleint de kans op onduidelijkheden. Validatie en verwerking van die gegevens kost ons daardoor minder tijd. Zo kunnen we met minder mensen hetzelfde werk doen, van een gelijke of zelfs betere kwaliteit." Kofax zorgt voor herkenning van de informatie op de faxverkooporders. De validatie van de gegevens vindt plaats door de medewerkers van de afdeling klantenservice. Na de validatie wordt de verkooporder opgenomen in SAP. "We kunnen nu de gegevens op ons scherm terugkijken. Kan het systeem binnen de workflow geen order aanmaken? Dan geeft SAP een signalering en toont er meteen de originele fax bij."

Klantgericht

Als eerste bedrijf in Nederland realiseerde ForFarmers via de standaardfunctie

in SAP integratie van haar telefooncentrale met het automatiseringssysteem. "Bij een inkomend telefoontje herkent het systeem de klant op basis van het telefoonnummer. Het systeem opent automatisch het scherm dat wordt gebruikt voor het vastleggen van een verkooporder, zodat onze medewerkers direct de bestelhistorie kunnen zien.

"Geen zoekgeraakte

facturen meer."

Het doel van deze implementatie is niet kostenbesparing, maar vergroten van klantgerichtheid. Met een 'Goedemorgen meneer Jansen, u wilt een bestelling plaatsen?' voelt de klant zich persoonlijk aangesproken. En dat waarderen klanten."

Facturering geoptimaliseerd

Het derde proces dat ForFarmers optimaliseerde is de verwerking van inkoopfacturen. "Die scannen we met dezelfde Kofax software die we voor het bestelproces gebruiken", zegt Peter Hondebrink, financieel medewerker bij ForFarmers. "Het systeem valideert bedrag en bestelnummer. We hebben een database aangelegd om de verschillende facturen te herkennen. De validatie komt nu op ongeveer 70 procent. We denken dat we door het gebruiken van templates dat percentage op 95 kunnen brengen. Na het scannen worden de facturen in batches geupload naar SAP. Het systeem zoekt vervolgens uit of er een inkooporder is vastgelegd. Via de ingerichte workflow krijgt de inkooporder opdracht voor verdere verwerking van de inkoopfactuur en geeft het systeem aan welke actie moet worden ondernomen."



In de Europese top-10

ForFarmers produceert en verkoopt mengvoer voor agrarische ondernemingen. Met een verkoop van 2,3 miljoen ton per jaar behoort het bedrijf tot de top-10 van Europa. Het bedient voornamelijk de Nederlandse en Duitse markt, maar levert ook aan Nederlandse boeren die naar Denemarken zijn geëmigreerd. Daarnaast verkoopt ForFarmers meststoffen, gewasbeschermingsmiddelen, zaaizaad en pootgoed aan agrarische ondernemers. Het bedrijf levert ook diensten aan veehouders, akkerbouwers en loonwerkers. Bij ForFarmers zijn ongeveer vijfhonderd medewerkers in dienst.

is ontwikkeld op basis van standaardmodules van SAP. Deze oplossing past in onze visie op automatisering. We willen maatwerk zoveel mogelijk beperken. We hebben nu een betrouwbaar systeem, dat verdere uitrol naar andere vestigingen mogelijk maakt. Dan betaalt de investering die we nu deden zich direct terug."

Geen zoekwerk meer

Dankzij het nieuwe systeem zwerven er geen kopieën meer door de kantoren van ForFarmers. Er blijven ook geen originele facturen in bureaus liggen. "Facturen komen nu digitaal in een workflow", zegt Peter Hondebrink. "De archivering is veel toegankelijker wat veel zoekwerk scheelt. Bovendien is er veel minder intern telefoonverkeer nodig om te vragen waar facturen zijn. Door de ver doorgevoerde digitalisering kunnen we het proces beter beheersen. Ik vind nu met een paar muisklikken wat ik zoek. En ook de inkoopers hebben een beter overzicht over uitstaande facturen. Zij hoeven onze afdeling minder vaak om informatie te vragen." ForFarmers trok in het voortraject veel tijd uit om het nieuwe systeem op alle mogelijke manieren te testen. "Dat kostte extra tijd, maar zorgde er wel voor dat wij achteraf met weinig fouten zijn geconfronteerd."

Alles standaard

De oplossingen van Avelon en DocsPro vroegen geen zware investeringen. Ze stelden ook geen specifieke eisen aan het SAP-systeem. "We hebben de standaardworkflowmodule van SAP gebruikt", zegt Hans Hulzebosch. "Daarop ontwikkelde Avelon Release Script software om OCR-software te koppelen, maar ook dat