

“Met onze software-oplossingen optimaliseren wij niet alleen de processen, maar vooral de basis”, aldus Lubbert van den Heuvel (l) en Wim de Bruin.



LUBBERT VAN DEN HEUVEL, DIRECTEUR/PARTNER XPERIT SOLUTIONS:

# 'HELPEN ZIT IN ONS DNA'

"ERP, enterprise resource planning. Bij ons staat het echter ook voor enthousiast, resultaatgericht en professioneel," zegt Lubbert van den Heuvel, partner bij Xperit Solutions. De tweede component daarvan weerspiegelt zich in de visie om bij de klant eerst de focus te leggen op effectiviteit en pas dan op efficiency. "Met onze software-oplossingen optimaliseren wij niet alleen de processen, maar vooral de basis."

TEKST EN FOTOGRAFIE: AART VAN DER HAAGEN

Van den Heuvel valt meteen met de deur in huis: "In het verleden lag de focus binnen de dienstverlenende ICT-branche en bij de klanten hoofdzakelijk op het verhogen van de efficiency. Echter, in onze beleving moet je eerst effectief worden en pas daarna meters gaan maken. Verzamel waardevolle data uit je processen, dan weet je hoe je ervoor staat met je bedrijf." Wanneer ben je wel efficiënt, maar niet effectief? "Als je je interne processen allemaal op orde hebt, maar geen euro verdient. Ik zie vanuit de praktijk dikwijls situaties waarin een firma een stevige marge overhoudt aan een

**"ALS ADVISERENDE LEVERANCIER VAN SOFTWARE-OPLOSSINGEN HELPEN WIJ HEN OM HET JUISTE INZICHT TE VERKRIJGEN."**

kleine groep producten, maar quitte speelt op een veel grotere groep producten. Bij de desbetreffende ondernemers leeft lang niet altijd het besef dat zij een wereld laten liggen. Als adviserende leverancier van software-oplossingen helpen wij hen om het juiste inzicht te verkrijgen: hoe bouw je een goede marge verder uit en wat voor keuzes maak je, daar waar je geen geld verdient? Ga je producten afstoten? Anders inkopen? Noem maar op. Eén van onze slogans luidt: voorraad kost geld, 'nee' verkopen kost klanten. Daartussen moet je dus een balans vinden."

## ANDERE PLANEET

Xperit Solutions, gevestigd in Barneveld en aangestuurd door Lubbert van den Heuvel en Wim de Bruin, concentreert zich op wat eerstgenoemde 'het leveren van gereedschap' noemt. "We werken met standaard software-producten, met name Microsoft Dynamics NAV, waaraan we branche-specifieke add-ons toevoegen. Daarmee bedoel ik een set van functionaliteiten die veel gebruikt wordt binnen onze doelgroep, technische groothandels en productiebedrijven cq de maakindustrie, met enkele tot honderden medewerkers, in Nederland en op vestigingen daarbuiten. Wij zijn ervan overtuigd dat je een branche door en door moet kennen om er het juiste gereedschap voor te kunnen ontwikkelen. Bij het aannemen van nieuwe medewerkers kijken wij, naast kennis van ERP-pakketten, vooral naar ervaring in de branche. Hoe vaak hoor je niet dat het lijkt alsof IT'ers van een andere planeet komen? Een groot deel van onze consultants heeft een achtergrond bij een eindgebruiker in onze sector. Deze mensen kennen het klappen van de zweep, weten tegen welke problemen een klant aan loopt en wat ervoor nodig is om die op te lossen. Ze kunnen zich inleven in 'de andere kant van de tafel'. Helpen zit in ons DNA, dat hoort bij de rol van een consultant."

## LATEN RONDLEIDEN

Terug naar efficiency en effectiviteit. "Wat wij doen, is data omzetten naar informatiestromen en die vervolgens ordenen," legt Van den Heuvel uit. "Wanneer er een aanvraag van een prospect binnenrolt,

**"WIJ ZIJN ERVAN OVERTUIGD DAT JE EEN BRANCHE DOOR EN DOOR MOET KENNEN OM ER HET JUISTE GEREEDSCHAP VOOR TE KUNNEN ONTWIKKELEN."**

maken we eerst kennis met elkaar, stellen we vast of het goed klikt en komen vervolgens tot de kern: bestaat er een probleem en zo ja, hoe ziet dat eruit? Dat dien je als ondernemer wél te weten. Graag laten we ons rondleiden door het bedrijf. Dat geeft ons al gauw inzicht in hoe de informatie door de organisatie loopt en hoe je die moet ordenen. Vaak tref je nog heel veel zaken op papier aan, of in Excel-bestanden met aan elkaar geknoopte applicaties. We helpen ook dikwijls startende ondernemers of pakken de draad op wanneer het traject met een collega-ICT-specialist niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Onze uitleg van ERP - enthousiast, resultaatgericht en professioneel - vertaalt zich in een zodanige aanpak dat wij daadwerkelijk een toegevoegde waarde bieden. Slechte software bestaat niet meer, slechte implementatie wel."

## ALLERLEI BIJKOMSTIGHEDEN

Die toegevoegde waarde zit er vanaf de basis in. "Wij streven naar een langdurige relatie en doen een eerlijk voorstel, zonder zaken mooier voor te spiegelen en daarmee makkelijk de opdracht binnen te hengelen. Helaas duiken in onze branche



hier en daar 'cowboys' op, die laag offrenen en later allerlei bijkomstigheden naar voren schuiven, die kostentechnisch natuurlijk consequenties hebben. Vaak zitten we aan tafel met een (financieel) directeur die door de omvang van het bedrijf nooit alle ins en outs kent. Kortom, een inkopende partij die niet precies weet wát hij moet inkopen. Hij denkt op honderd procent kennis te zitten, maar in de praktijk blijkt dat tachtig tot negentig procent. Best lastig dus om zo'n prospect honderd procent zekerheid te geven. Onze toegevoegde waarde schuilt ook in de wijze waarin wij fouten - en die maakt iedereen - oplossen. Dat gebeurt voor 95 procent al voordat de opdrachtgever het merkt en de overige vijf procent handelen wij netjes en transparant af. We zeggen wel eens tegen een prospect die we meenemen naar een referentieklient: 'Vraag hem maar hoe wij met onze fouten omspringen.' Het werkt sowieso heel goed om ondernemers met elkaar te laten praten over de materie. Dat doen ze op een heel ander level, met veel herkenningspunten over en weer. Een demo door een klant

overtuigt veel meer dan één die wij geven."

#### SPANNINGEN

Ten aanzien van de implementatie van ERP-software brengt Van den Heuvel nog enkele andere valkuilen naar boven. "Het gaat vaak mis wanneer je je niet focust op hoofdlijnen en wanneer je in een klant-leverancierverhouding werkt, terwijl

### **"WAT WIJ DOEN, IS DATA OMZETTEN NAAR INFORMATIESTROMEN EN DIE VERVOLGENS ORDENEN."**

je juist een team met elkaar moet vormen. Je stapt met elkaar in een langdurig, heel intensief traject. Dan is het onvermijdelijk dat op bepaalde momenten, vooral wanneer deadlines in zicht komen, de spanningen oplopen. Hoe benader je elkaar dan? Kies je ervoor om elkaar af te vallen of maak je even pas op de plaats, om het

professioneel op te lossen? Je werkt toch samen naar een resultaat toe?" Van den Heuvel benadrukt dat ERP-automatisering zich tegenwoordig niet meer beperkt tot het kantoor. "Je kunt ook verlengstukken maken naar de logistiek en naar de buitendienst, door gsm's, tablets en andere devices realtime te verbinden met je datasysteem. Dat geeft bijvoorbeeld verkopers inzicht in de voorraad, het verlaagt de foutkans en het verhoogt de efficiency. Daar liggen kostenbesparingen te wachten die een eerste stap vormen in de richting van een betere marge. Kortom, meer effectiviteit. Dat waarmee alles begint."

[www.xperit.nl](http://www.xperit.nl)