

# Implementatie volgens het boekje

FOUTLOZE INVOERING 4PS CONSTRUCT BIJ KLOP VERHUUR



*Teus Klop (links), directeur-eigenaar Klop Verhuur en Rogier Overbeeke (rechts) van ORVICO*

In de directe nabijheid van Verkeersplein Oudenrijn, het logistieke hart van Nederland, en op iets meer dan een steenworp afstand van de A2 én de A12 bevinden zich de magazijnen van Klop Verhuur. Een betere locatie voor een verhuurder van aannemersmaterieel kun je nauwelijks voorstellen. De wensen die Klop Verhuur koesterde, hadden dan ook vooral betrekking op de verbetering van het verhuurproces. Daarom tekende het bedrijf in oktober 2007 een samenwerkingsovereenkomst met 4PS voor de implementatie van Microsoft Dynamics NAV 4PS Construct. Nog geen jaar later, in augustus 2008, ging Klop Verhuur over van haar oude bedrijfsbrede oplossing naar 4PS Construct – compleet met een groot deel van de oude datahistorie. De overgang verliep volkomen foutloos! Het geheim? 'Een goede, om niet te zeggen perfecte voorbereiding', zegt Teus Klop, directeur-eigenaar van Klop Verhuur, 'en vooral niet te snel tevreden zijn!' We vroegen de betrokkenen hoe de bepaald niet eenvoudige implementatie in zijn werk is gegaan. Naast Teus Klop zijn dat Annie Bloed, hoofd administratie van de materieelverhuurder, en Rogier Overbeeke van ORVICO, een onafhankelijk adviesbureau dat door Klop Verhuur is ingehuurd om de implementatie te begeleiden en uit te voeren.

Klop Verhuur werkte al jarenlang met een bedrijfsbrede automatiseringsoplossing. Maar omdat de expertise bij de toenmalige leverancier steeds verder terugliep en nieuwe updates uitbleven, raakte het pakket steeds verder achterop. 'We liepen tegen allerlei blokkades aan', zegt Annie Bloed. 'Er was bijvoorbeeld geen koppeling met e-mail. Dat maakt de communicatie met de klanten erg lastig.'

Klop Verhuur met zijn relatief kleine backoffice beschikte niet over echte IT-expertise en schakelde daarom ORVICO in. Die is eerst gaan kijken naar de visie van Klop Verhuur: waar staat Klop Verhuur nu en waar willen ze naartoe? Rogier Overbeek: 'Dat hebben we uitgebreid besproken en vastgelegd. Vervolgens hebben we daar een aantal conclusies aan verbonden. De belangrijkste daarvan was dat Klop Verhuur op zoek moest naar een

nieuwe bedrijfsbrede applicatie die het mogelijk maakt de organisatie verder te optimaliseren.'

Maar voordat men daadwerkelijk de markt op ging, was het zaak eerst goed na te gaan wat nu precies de wensen en behoeften van het bedrijf waren en wat de gewenste functionaliteit van zo'n nieuwe applicatie moest zijn. 'Er is veel software op de markt, dat is het punt niet', zegt Rogier Overbeek. 'Belangrijker is dat jij weet wat je wilt en welke kant je met je bedrijf op wilt. Vervolgens kun je gericht gaan zoeken. Dat is ook het scenario dat we gevolgd hebben. In het begin hebben we dus helemaal niet naar IT gekeken.'

#### MATERIEELVERHUUR SPECIFIEK EN COMPLEX

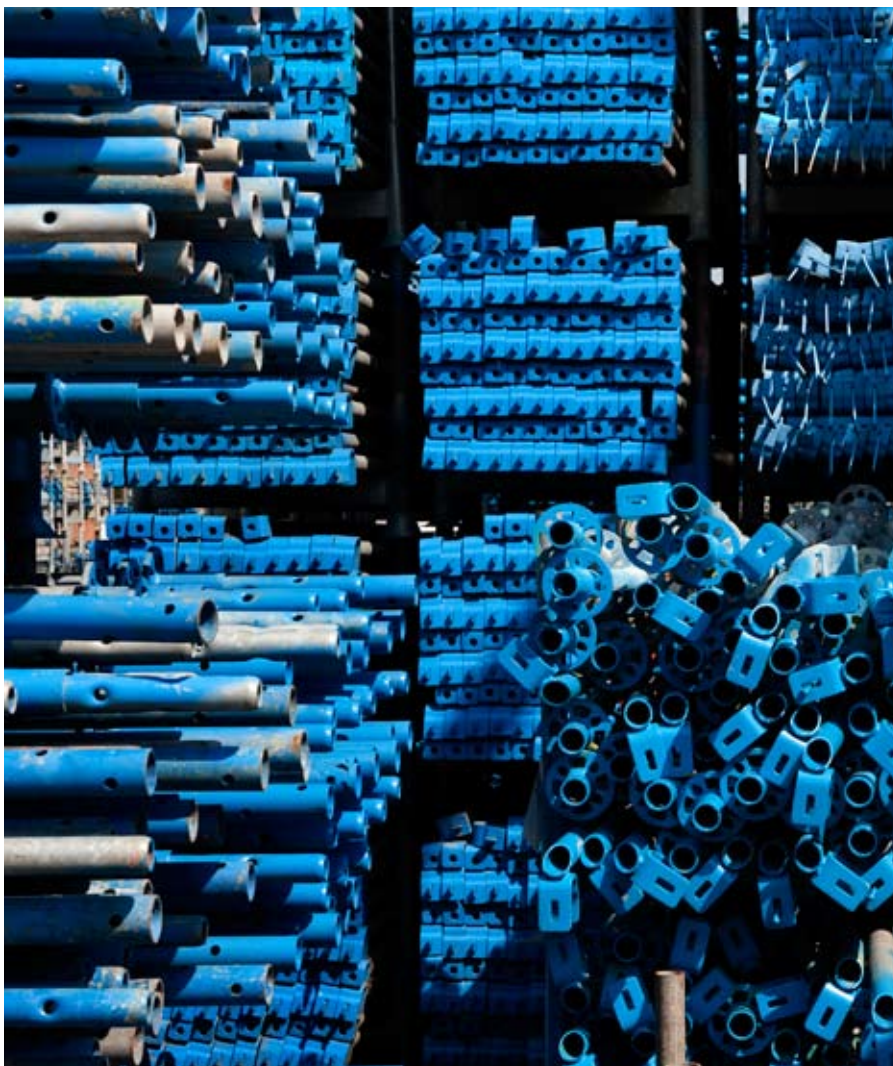
De keuze voor een nieuw systeem en een nieuwe leverancier was uiteindelijk

eenvoudiger dan gedacht, om de simpele reden dat er maar weinig applicaties op de markt zijn die geschikt zijn voor de materieelverhuurbranche. Teus Klop: 'Met een collega-verhuurder ben ik wel eens gaan uitzoeken welke pakketten nu echt specifiek op onze branche waren afgestemd. Daar kwam uit dat er eigenlijk helemaal niet veel geschikte software voorhanden is. Verhuur, zoals wij dat doen, is een aparte materie. Dat heeft niks te maken met het verhuren van een auto, een stuk gereedschap of serviesgoed voor een feestje. Dat is allemaal incidenteel. De volgende dag komt het verhuurde spul gewoon weer terug. Misschien dat er een paar koppen en schotels gebroken of weg zijn. Maar goed, dat wordt verrekend en daarmee is het klaar. Maar materieelverhuur is bulkverhuur. Dat is totaal iets anders. Dat gaat continu door. Het materieel komt voortdurend in kleine gedeeltes terug en er worden voortdurend gedeeltes bijgehuurd. Dus dat moet doorlopend geregistreerd kunnen worden, per datum, hoeveelheid, klant, project, met de verschillende kortingen enzovoort. Natuurlijk moet alles ook automatisch gefactureerd en waar nodig gecrediteerd kunnen worden. En daar komen ook nog het materieelbeheer en de afschrijvingen bij. Al met al dus heel complex.'

**HET PAKKET ECHT AAN HET WERK ZIEN**

ORVICO heeft vooral op het gebied van materieelverhuur specifieke expertise. Het adviesbureau kent de markt en wist dat er eigenlijk maar één pakket was dat werkelijk in de bedrijfsvisie van Klop Verhuur past en dat de leverancier ervan over de juiste kennis beschikt. Rogier Overbeek: 'We hebben nog wel gekeken of er nog meer geschikte pakketten waren. Maar ook uit eerdere ervaringen met 4PS Construct bij andere klanten waren we er al vrij snel zeker van dat deze applicatie het moest worden.'

Wat voor Teus Klop ook een rol gespeeld heeft was dat Ballast Nedam, een belangrijke klant, ook met het pakket werkte: 'We zijn gaan kijken hoe het daar draaide. Daar konden we de kwaliteit van





de verhuurmodule zelf vaststellen. De eigen materieeldienst van Ballast Nedam heeft namelijk een werkwijze die met de onze te vergelijken is. Ze waren zeer te spreken over het pakket.'

'Dat is een heel wezenlijk punt', vult Rogier Overbeeke aan. 'Kijk, in een demo kan alles. Maar het gaat erom dat je het pakket aan het werk ziet in de dagelijkse praktijk en dat je de mensen die ermee werken, naar hun ervaringen kunt vragen.'

#### DATAHISTORIE MOEST MEE NAAR NIEUW SYSTEEM

Toen de keuze eenmaal bepaald was, kon een begin gemaakt worden met de implementatie. Een bedrijfsbrede applicatie kun je vergelijken met een nieuw bedrijfsgebouw: het heeft alle

productie-, kantoor- en archiefruimten en alle noodzakelijke faciliteiten. Er zijn deuren, trappen, liften, leidingen. Alles is er. Het moet alleen op de juiste manier ingericht worden. En in het geval van Klop Verhuur kwam daar nog bij dat eigenlijk de hele datahistorie in het nieuwe systeem moesten worden ingevoerd. 'Dat was voor ons essentieel', zegt Teus Klop, 'wij konden gewoon niet van begin af aan opnieuw beginnen, zoals ze in eerste instantie bij 4PS voorstelden. Materieelverhuur is een kwestie van continuïteit. De oude data moesten dus koste wat het kost over naar het nieuwe systeem.'

'En dat ging om een immense hoeveelheid, honderdduizenden dataregels', zegt Rogier Overbeeke. 'Maar gelukkig was niet alles even relevant. Dus hebben we

samen bepaald welke regels we mee moesten nemen. We hebben kritisch gekeken naar wat we echt nodig hadden en hoe we daarmee straks min of meer probleemloos over zouden kunnen naar het nieuwe systeem. De truc daarbij is dat je je concentreert op de uitzonderingen. De bulk dat lukt allemaal wel, het zijn de uitzonderingen die problemen geven.'

#### SLIMME METHODIEK

Bij het overzetten van die historische data was de kennis van Annie Bloed essentieel. Voor Rogier Overbeeke waren het niet meer dan tabellen, codes en cijfers. Maar Annie Bloed, die al ruim tien jaar bij Klop Verhuur in dienst is, wist precies wat ze representeerden. Dat overzetten was in principe handwerk, een andere manier

was er niet. 'Maar je kunt daarbij wel een slimme methodiek volgen', zegt Annie Bloed: 'We hadden zelf een uitgebreide lijst van filtercriteria opgesteld. Daardoor hielden we van de oorspronkelijke anderhalf miljoen materieellocatieregels zo'n half miljoen over.

We hebben uiteindelijk negen maanden over de implementatie gedaan, drie maanden langer dan we gedacht hadden. Gewoon omdat we echt nauwkeurig wilden zijn. Dat heeft zich uitbetaald. We zijn in één keer foutloos overgegaan. En dat is best bijzonder!'

De eigenlijk overgang vond plaats tijdens de vakantie. 'Er waren twee weken geen mutaties', zegt Teus Klop, 'die hebben we benut voor het definitief filteren van de oude bestanden en het onderbrengen daarvan in het nieuwe pakket. Toen zijn we gaan testen. Dat hebben we gedaan door vóór de vakantie alle facturen over de maand augustus aan te maken in het oude pakket. En die vervolgens te vergelijken met facturen over diezelfde maand die we daarna in 4PS Construct hadden aangemaakt. Die moesten hetzelfde eindbedrag hebben. En dat klopte'.

Zat er dan helemaal geen verschil in? Annie Bloed: '70 euro, maar dat waren kleine afrondingsverschillen omdat 4PS Construct net iets anders rekent!'

#### VERTROUWEN

Het lijkt zo simpel, zo'n factuur, maar die is wel de resultaat van een heel complex administratief proces met allerlei mutaties,

kortingsstructuren en andere parameters. Klop heeft ook nog een verkooporganisatie.

De administratie daarvan is ook meteen in het systeem geïntegreerd. Bovendien is en passant ook nog van de gelegenheid gebruik gemaakt om het complete klantenbestand op te schonen. Maar ondanks dat alles konden de laatste vrijdag van de vakantie al de eerste orders door het nieuwe systeem worden gegenereerd. En inmiddels draait 4PS Construct al bijna een jaar naar grote tevredenheid. Wat zijn terugkijkend, dan de factoren geweest die het succes van de implementatie en de overgang bepaald hebben? Rogier Overbeek: 'Essentieel is dat je weet wat je aan elkaar hebt en waar je op moet letten. Dat je heel precies moet zijn. En dat je vooral niet te snel tevreden moet zijn.'

Teus Klop kan het daar alleen maar mee eens zijn: 'Ikzelf zou misschien genoeg hebben genomen met een test van enkele tientallen facturen. Rogier niet, die wilde dat die test zich uitstrekte over het complete facturenbestand van een hele maand! En hij heeft gelijk natuurlijk. Klanten verlangen die nauwkeurigheid van ons. Wij kunnen ons eigenlijk geen enkele administratieve fout permitteren, want dan verliest de klant zijn vertrouwen. En vertrouwen, daar gaat het om in onze branche.'

#### GEÏNTEGREERDE MATERIEELWEBSITE

Klop Verhuur staat aan de vooravond van een nieuwe innovatie die voor verdere optimalisatie zal zorgen. 'We willen onze

klanten nog beter van dienst zijn en ze ook werkelijk 24 uur per dag kunnen bedienen', zegt Teus Klop. 'Daarom hebben Klop, ORVICO en 4PS gezamenlijk een standaard materieelwebsite ontwikkeld. Onze klanten en potentiële klanten zijn daardoor onder meer in staat om offertes aan te vragen en direct materieel te bestellen. De website is natuurlijk geïntegreerd met 4PS Construct. Daardoor is alle vastgelegde informatie zoals relatiegegevens, contactpersonen, tarieven, klantspecifieke kortingsafspraken, reeds geleverd en besteld materieel enzovoort, direct beschikbaar. We verwachten er veel van.'

## Feiten in het kort

### Bedrijf

Klop Verhuur

### Activiteiten

Specialist in het verhuren en verkopen van aannemersmaterieel

### Modules

Acquisitie, Relatiebeheer, Verkoop, Offertes, Calculatie Bouw, Artikelbeheer, Voorraad, Inkoop, Projectenbeheer, Klachtenbeheer, Koppeling salarispakket, Financieel, Documentenbeheer, Materieel Basis, Materieel Uitgebreid, Vaste Activa, Centraal relatiebeheer, Leveranciersbeoordeling, Barcodescannen, Termijnmotivering, Debiteurencockpit, Rekening Courant inclusief renteberekening

### Aantal gelijktijdige gebruikers 4PS Construct

15

### Besturingssysteem

Windows 2003 Server

## Concrete verbeteringen dankzij 4PS Construct:

- Betere digitale archivering en zoekmogelijkheden
- Drie klantenbestanden naar één centraal klantenbestand
- Eén CRM- en financieel basisplatform voor vijf werkmaatschappijen
- Veel nieuwe digitale en op de toekomst gerichte ontwikkelingen mogelijk
- Betere voorraadregistratie
- Volledig geïntegreerd pakket voor diverse modules: materieel, verkoop, CRM, projectadministratie, inkoop, financieel, service & onderhoud