



Vorkheftruckproducent verbetert bedrijfsprocessen, verlaagd kosten met xRM

Overzicht

Bedrijfsituatie

MCFE zocht een oplossing die hen zou helpen handmatig werk en op papier gebaseerde processen te laten verdwijnen om daardoor het orderverwerkingsproces voor dealers te stroomlijnen en te helpen om informatieaanvragen van dealers op te volgen.

Oplossing

MCFE implementeerde, samen met @work, MS Dynamics CRM 4.0 en gebruikte het bijbehorende xRM ontwikkelplatform om bedrijfsoplossingen te creëren voor de verschillende bedrijfsafdelingen die hun bedrijfsvoering ondersteunen.

Voordelen

- toegenomen medewerkerproductiviteit;
- verlaging ontwikkeltijd aanpassingen – 50 procent;
- verlaging ontwikkelkosten – 60 procent;
- kortere orderverwerkingstijd;
- - verbeterde IT-strategie. Increased employee productivity
- Reduced customization time—50 percent
- Reduced development costs—60 percent
- Shortened order processing
- Improved IT strategy

“Door gebruik te maken van xRM zijn onze ontwikkelkosten met 60% verlaagd.”

Robert Vleeschhouwer, General Manager Informatiesystemen, Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe

Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe (MCFE) is een joint venture tussen de vorkheftruckproducenten Mitsubishi en Caterpillar. Het bedrijf produceert, verkoopt en distribueert elk jaar 18.000 vorkheftrucks en bijbehorende reserveonderdelen. MCFE vertrouwd daarbij op handmatige en soms op papier gebaseerde processen om hun dealers te ondersteunen bij hun informatieaanvragen en orders. Dit had tot gevolg dat er orders verloren gingen of vragen niet beantwoord werden. Om het proces van het configureren van heftrucks en het ingeven van orders te verbeteren, heeft het bedrijf Microsoft Dynamics CRM 4.0 ingezet. Dankzij het flexibele xRM ontwikkelplatform dat de basis vormt van Microsoft Dynamics CRM 4.0, heeft MCFE een aantal klantspecifieke oplossingen ontwikkeld. Door gebruik te maken van xRM om snel relationele bedrijfsoplossingen te bouwen, heeft MCFE de productiviteit van de gebruikers verhoogd, de mogelijkheid verbeterd om snel op bedrijfsbehoeftes in te spelen, verlaagde de ontwikkelkosten met 60% en verbeterde de orderverwerking doorlooptijd.

“Ik ken geen enkele onderneming die succesvol kan zijn terwijl het orders verliest – we hadden een oplossing nodig die betrouwbaar was en die we kunnen integreren met onze ERP-oplossing.”

Robert Vleeschhouwer, General Manager
Informatiesystemen, MCFE

Situatie

Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe (MCFE) is opgericht in 1992 en produceert, distribueert en verkoopt vorkheftrucks met verbranding- of elektrische motoren, material handling equipment, magazijnapparatuur en reserveonderdelen. Het bedrijf is een dochter van Caterpillar Industrial en Mitsubishi Heavy Industries. MCFE heeft vestigingen in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland en biedt haar producten aan distributeurs in Europa, Afrika en het Midden Oosten aan.

Haperende ondersteuning van dealers zonder eenduidig zicht op informatie

Alle bedrijfsafdelingen van MCFE helpen dealers te ondersteunen - van order invoer, productie, tot verkoop en marketing. Echter, dealerverzoeken werden beantwoord door ad-hoc processen die verschilden van bedrijfs onderdeel. Iedere afdeling gebruikte zijn eigen oplossing om de vragen van dealers te beantwoorden. Sommige afdelingen gebruikten bijvoorbeeld Microsoft Office Access 2003 database software om hun contacten met dealers te beheren of bijvoorbeeld een Microsoft Office Excel 2003 spreadsheet. Andere afdelingen gebruikten documenten om de aanvragen af te handelen. “Handmatig orders verwerken of aanvragen van dealers afhandelen, betekende dat er aanvragen zoek raakten en onbeantwoord bleven,” zegt Robert Vleeschhouwer, General Manager Informatiesystemen MCFE.

Het resultaat was dat MCFE niet een bedrijfsbreed, eenduidig zicht had op de informatie over hun dealers. “Zonder een geïntegreerd informatiesysteem om contacten met dealers te beheren, was het onmogelijk een holistisch beeld en een goed zakelijk inzicht te krijgen in wat dealers nodig hebben van ons,” licht Vleeschhouwer toe. “Fouten zullen er altijd gemaakt worden maar we hadden een

manier nodig om dat risico te minimaliseren.”

Daarnaast zocht MCFE naar een verbetering van het orderinvoer proces voor dealers. Het bedrijf verwerkt 18.000 orders per jaar en gebruikte daarbij een web gebaseerde oplossing van een derde partij waarmee dealers orders konden opvoeren voor (reserve) onderdelen, werktuigen en andere materialen. Het gebruikte daarnaast software van een derde partij om dealers de mogelijkheid te geven om specifieke vorkheftrucks to configureren tijdens het orderproces. Echter, deze oplossing was niet geïntegreerd met het enterprise resource planning systeem van het bedrijf. Het orderinvoer systeem was onbetrouwbaar en inefficiënt in beheer. Orders raakten vaak zoek en de IT-afdeling moest dagelijks het systeem herstarten om technische problemen te kunnen opsporen en oplossen. “Ik ken geen enkele onderneming die succesvol kan zijn terwijl het orders verliest – we hadden een oplossing nodig die betrouwbaar was en die we kunnen integreren met onze ERP-oplossing,” zegt Vleeschhouwer.

Het aanpassen van de oplossingen voor orderinvoer en de rapportages zou veel tijd vragen en duur zijn. Als gebruikers nieuwe functionaliteit, extra velden op een web formulier of nieuwe rapporten nodig hadden, stuurden ze een verzoek naar de IT-afdeling. Aanpassingen vroegen veel ontwikkeltijd en met een beperkte IT-staf konden zelfs eenvoudige aanvragen maanden duren om opgelost te worden.

MCFE zocht naar een oplossing die een eenduidig beeld van de dealerinformatie zou geven over alle afdelingen en dat handmatige activiteiten zou automatiseren. Het wilde het proces van on-line ingeven van orders door dealers stroomlijnen en de kans op het verloren gaan van orders zo klein mogelijk maken. Daarnaast wilde het bedrijf een oplossing dat het eenvoudig

“Iedereen weet al hoe Microsoft Office te gebruiken, daarom was de naadloze aansluiting elementair voor onze beslissing. Oplossingen ter beschikking stellen met een interface waarmee de gebruikers al vertrouwd zijn betekent dat er minder tijd nodig is voor training en maakt gebruikers productiever”

Robert Vleeschhouwer, General Manager
Informatiesystemen, MCFE

maakt aanpassingen te realiseren om de snel wijzigende zakelijke omstandigheden te ondersteunen en gebruikers zou toestaan kleine wijzigingen (rapport aanpassen) zelf door te voeren in plaats van afhankelijk te zijn van de IT-afdeling die over beperkte resources beschikt.

Oplossing

Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe begon te kijken naar customer relationship management (CRM) systemen om tegemoet te komen aan de bedrijfsbehoeften. Op dat moment had MCFE negen verzoeken van gebruikers uit verschillende onderdelen van het bedrijf voor oplossingen voor geautomatiseerde werkstroomoplossingen en proces portalen. Het stond op het punt om zelfstandige systemen aan te kopen voor de verschillende bedrijfsbehoeftes. “Toen ik de aanvragen van de gebruikers evalueerde, was het duidelijk dat een CRM-oplossing meer dan 90 procent van de verzoeken zou afdekken,” legt Vleeschhouwer uit. “Bovendien zou een eenvoudig aan te passen toepassing die gebruikers in staat stellen de wijzigingen zelf door te voeren, zonder ondersteuning van IT.

Na evaluatie van verschillende oplossingen besloot MCFE om Microsoft Dynamics CRM te implementeren, dat gebouwd is op een xRM applicatieplatform. Aansprekend voor MCFE waren de hechte integratie tussen Microsoft Dynamics CRM en the Microsoft Office suite van producten. “Iedereen weet al hoe Microsoft Office te gebruiken, daarom was de naadloze aansluiting elementair voor onze beslissing. Oplossingen ter beschikking stellen met een interface waarmee de gebruikers al vertrouwd zijn betekent dat er minder tijd nodig is voor training en maakt gebruikers productiever,” zegt Vleeschhouwer. MCFE ging een partnerschap aan met @work Management Associates, een leidende CRM systeemintegrator in

Nederland, om Microsoft Dynamics CRM te implementeren. Nu gebruiken 245 MCFE-medewerkers Microsoft Dynamics CRM.

Na het installeren van het systeem begonnen MCFE en @work Management Associates het xRM ontwikkelplatform toe te passen om geïntegreerde, voor MCFE-specifieke oplossingen te bouwen om de bedrijfsprocessen te ondersteunen.

Stroomlijnen van het orderverwerkingsproces

Het bedrijf ontwikkelde eerst een orderinvoer oplossing voor dealers. Als aanvulling op de CRM-implementatie koos het bedrijf Experlogix Parametric Configurator – een oplossing die is ontwikkeld met de Microsoft .Net tools zodat de orderinvoer interface naadloos integreert.

Nu kunnen dealers een selfservice web portaal gebruiken om producten te configureren naar de behoeftes van hun klanten. De configurator leidt de dealer door de stappen die moeten worden doorlopen om een order voor een vorkheftruck in te voeren. Daarbij worden onmogelijke te bouwen combinaties vermeden. Nadat de dealer de configuratie heeft afgerond, zal het systeem automatisch een offerte genereren. Als de dealer de offerte accepteert zal het automatisch een order worden in het bestaande ERP systeem. Het systeem genereert daarbij een geplande leverdatum. Deze datum wordt via het dealer portaal gecommuniceerd met de dealer.

Snelle reacties op dealervragen

In aanvulling op de orderinvoer oplossing heeft MCFE ook een oplossing ontwikkeld om aanvragen van dealers te beheren. Werden deze aanvragen in het verleden via een handmatig proces afgehandeld waarbij er vertrouwd werd op documenten, nu kunnen deze contacten ondersteund

“Het duurde gemiddeld 5 minuten om een order in ons ERP-systeem op te voeren. Vandaag is dat dichterbij 90 seconden om een order in te voeren.”

Robert Vleeschhouwer, General Manager Informatiesystemen, MCFE

worden door geautomatiseerde workflows. Daardoor wordt het risico, eigen aan systemen die vertrouwen op handmatig werk en papier, dat er aanvragen zoekraken geminimaliseerd.

Hiervoor bouwde MCFE webformulieren op haar dealerportaal waar dealers vragen, problemen of andere aanvragen kunnen opvoeren. Afhankelijk van de informatie opgegeven door de dealer worden de aanvragen naar de juiste persoon in de juiste afdeling gestuurd. Van productie en logistiek, naar verkoop en marketing. Gericht op een snelle oplossing.

Ondersteuning van de interne IT-afdeling

In aanvulling op de oplossingen gebouwd ter ondersteuning van dealers, heeft MCFE het xRM ontwikkelplatform ook ingezet voor een projectmanagement oplossing voor de interne IT-afdeling. De IT-afdeling ondersteunt zowel de eigen medewerkers als de dealers en leveranciers. De afdeling ontvangt meer dan 9.000 supportaanvragen per jaar. Als een project wordt aangemaakt wordt een project tijdslijn met een reeks taken automatisch gegenereerd. Deze taken worden vervolgens aan de projectleden toegewezen.

MCFE gebruikt een xRM gebaseerde toepassing om het beheer van de IT-aanvragen te stroomlijnen. Wanneer nu een gebruiker de IT-afdeling benadert met een verzoek wordt de ingevoerde informatie voorzien van een vooraf gedefinieerde classificatiecode die wordt afgeleid van het type aanvraag. Dan wordt de aanvraag automatisch toegewezen aan de juiste wachtrij om opgelost te worden. De IT-support medewerkers ontvangen de verzoeken en opdrachten direct in hun inbox in Microsoft Office Outlook client die gericht is op het uitwisselen van boodschappen en samenwerking. Zij

kunnen vervolgens de aan hen toegewezen verzoeken snel verwerken.

IT-managers kunnen eenvoudig rapportages krijgen over belangrijke operationele gegevens als de status van de projecten en trends in de ondersteuningsverzoeken. “Een rapport draaien was voorheen een complex proces, maar nu vraagt het niet meer dan een klik met de muis en ik zie accurate informatie over wat er in de IT-afdeling gebeurt,” licht Vleeschhouwer toe.

Snel ontwikkelproces gebaseerd op behoeftes van gebruikers

Het ontwikkelproces van bedrijfstoepassingen gericht op de processen van MCFE is in hoge mate een samenwerkingsproces tussen MCFE en @work Management Associates. Als een gebruiker een verzoek indient voor nieuwe functionaliteit zal een bedrijfsanalist de behoefte samen met de gebruiker in kaart brengen en een functioneel ontwerp schrijven. Na goedkeuring door de gebruiker zal het team van technische ontwerpers een prototype ontwikkelen om feedback te krijgen van de gebruiker. Uiteindelijk zal MCFE de oplossing testen en uitrollen naar hun gebruikers.

Kleine wijzigingen worden in-house door MCFE uitgevoerd. Grotere projecten worden uitgevoerd door @work Management Associates. “Nu kunnen we kleinere projecten in ongeveer vijf dagen afronden,” zegt Ryan Martin, Service Manager bij @work Management Associates, “en ons grootste project duurde 45 dagen – ongelofelijk snel”. Het meeste werk zit in het begin om met de gebruikers de functionele specificaties in kaart te brengen en af te tekenen. De feitelijke aanpassingen en invoer vragen slecht beperkte tijd.”

“Waar eerder veel tijd ging zitten in het oplossen van fouten en reageren op ad-hoc aanvragen, kunnen we nu de tijd gebruiken om gebruikers waardevol inzicht te geven in de bedrijfsvoering.”

Ryan Martin, Service Manager, @work Management Associates

Voordelen

Door gebruik te maken van xRM, is Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe in staat bedrijfsspecifieke oplossingen te ontwikkelen die hun behoeftes ondersteunen en een reeks aan voordelen worden bereikt. De medewerkerproductiviteit gaat omhoog, het bedrijf kan snel reageren op wijzigende zakelijke omstandigheden en dat alles tegen lagere kosten. De orders van dealers worden efficiënter afgehandeld en het interne IT-team kan zich richten op meer strategische taken. Vandaag ziet MCFE nieuwe groeimogelijkheden voor het werken met dealers.

Verhoogde medewerkerproductiviteit

Doordat de serviceverzoeken nu automatisch naar de juiste wachtrij wordt gestuurd is de IT-staf in staat om sneller te reageren. “We besteden nu veel minder tijd aan het achtervolgen van problemen,” licht Vleeschhouwer toe, “en we hebben de tijd die een serviceverzoek vraagt verlaagd met gemiddeld 80%.” De automatisch bepaalde en gepubliceerde leverdatum schakelt veel heen-en-weer bellen en papierwerk uit tussen MCFE en de dealers in vergelijking tot het vorige proces. Daarnaast gebruikt MCFE xRM om een centraal toegankelijke kennisbank te bouwen waarin antwoorden op bekende problemen worden vastgelegd en best practices worden gedeeld voor het oplossen van issues middels consistente en herhaalbare methodes. In plaats van iedere keer vanaf het begin een issue te analyseren en op te lossen kunnen medewerkers nu in de kennisbank snel naar oplossingen zoeken. Als een nieuw probleem wordt ontdekt en opgelost kunnen medewerkers van de klantenservice eenvoudig uitbreiden. De kennisbank is doorzoekbaar op probleemomschrijving, onderwerp, klant en casenummer.

Aanpassingstijd gereduceerd van 35 naar 10 dagen

Vandaag kan de IT-afdeling van MCFE snel reageren op veranderende zakelijke omstandigheden. In het verleden ontwikkelden het bedrijf specifieke web oplossingen om de bedrijfsvoering te ondersteunen maar aanpassingen vroegen tot 35 dagen. Dankzij het eenvoudig te gebruiken xRM-platform en de rijkdom van de Microsoft resources vraagt dit nu slechts de helft van de tijd. “Nu vragen onze inspanningen gemiddeld 10 tot 15 dagen,” zegt Vleeschhouwer.

Ontwikkelkosten vermindert met 60%

MCFE heeft dramatische kostenbesparingen bereikt door het gebruik van xRM. Behalve doordat het eenvoudiger is aanpassingen te maken kunnen gebruikers eenvoudige aanpassingen zelf realiseren zonder ondersteuning van de IT-afdeling. Als medewerkers bijvoorbeeld een rapport willen aanpassen dan kunnen ze dat zonder hulp van de IT-afdeling die een aangepast rapport moet gaan ontwikkelen voor ieder verzoek. Vleeschhouwer zegt, “Het gebruik van xRM heeft onze ontwikkelkosten met 60% verlaagd.”

Snellere orderinvoer – van vijf minuten naar 90 seconden

Een van de belangrijkste zakelijke doelen van MCFE was om de tijd die nodig is om orders in te voeren te versnellen terwijl gelijktijdig de accuraatheid te van de informatie verhogen en het risico te verkleinen dat orders zoekraken. Nadelen die eigen zijn aan een handmatig en papieren proces. Wanneer nu een dealer een vorkheftruck configureert, wordt de order automatisch gegenereerd. Waar veel tijd mee wordt bespaard. “We hadden in het verleden gemiddeld vijf minuten nodig om een order in ons ERP-systeem in te voeren. Vandaag ligt dat dichterbij 90

seconden," zegt Vleeschhouwer. Met deze verbeterde order invoertijd kan MCFE meer dan 1.250 arbeidsuren per jaar besparen bij 22.000 orders per jaar.

"Nu ziet een dealer een selfservice portaal waarin hun aanvragen op de juiste manier hun weg vinden, niet kwijtraken en snel worden opgelost," zegt Martin.

Verbeterde mogelijkheid om de focus te leggen op strategische IT-taken

De IT-afdeling is nu in staat om proactief te zijn in plaats van reactief. Het heeft tijd om zich te richten op strategische IT-taken. In het verleden besteedde de IT-staf iedere dag veel tijd aan operationele taken en het oplossen van problemen. Nu kunnen ze optreden als adviseurs voor medewerkers en samen met hen werken aan issues in de bedrijfsprocessen en een positieve impact hebben op de gezondheid van het bedrijf. "Waar eerder veel tijd ging zitten in het oplossen van fouten en reageren op ad-hoc aanvragen, kunnen we nu de tijd gebruiken om gebruikers waardevol inzicht te geven in de bedrijfsvoering," zegt Martin.

De IT-afdeling besteedt nu meer tijd aan het plannen van hun korte en lange termijn IT-strategie dankzij de tijdsbesparingen die het xRM ontwikkelplatform met zich meebrengt.

"Ik kon voor het eerst mijn driejaarlijks IT-strategie plan presenteren aan het bedrijf – en iedereen was enthousiast over de mogelijkheden die IT kon bieden aan het bedrijf - terwijl dit onderdeel moet zijn van het werk van iedere IT-manager," zegt Vleeschhouwer.

Basis voor toekomstige bedrijfsgroei

Een goede relatie met de dealers is een van de sleutels naar succes voor MCFE. "Het gaat niet alleen over het product – hoe je in staat bent je dealers te ondersteunen is wat je succesvol maakt," zegt Vleeschhouwer. Nu het bedrijf oplossingen ingevoerd heeft voor een gestroomlijnde orderinvoer en om

snel te kunnen reageren op verzoeken van dealers blijft MCFE op zoek naar manieren om de ondersteuning van het dealer ecosysteem verder uit te breiden. Met het xRM platform ziet MCFE kansen om ook IT-diensten en oplossingen te bieden aan dealers.

"Al deden we in het verleden ons best, onze benadering was een ongestructureerde manier om onze dealers te ondersteunen en geen goede manier om meer omzet te realiseren", licht Vleeschhouwer toe. "Met de nieuwe IT-strategie kijken we verder dan onze eigen operatie en denken we strategisch met onze dealers hoe we volgende IT-oplossingen kunnen aanbieden. Laat de dealers zich richten op de zaken, dan kunnen wij ons richten op de IT-oplossingen waarmee de dealers succesvol kunnen zijn. Dat is een waardevol aanbod."

For more information about @work Management Associates products and services, call (31) (0) 499 332757 or visit the Web site at: www.atworkmgt.nl

For more information about Mitsubishi Caterpillar products and services, call (31) (0) 36 5494 or visit the Web site at: www.mcfe.com

