

Sinds vorige zomer werkt Dewilde met 'Reflex3000' van ReflexSystems.

En hoewel het eventjes duurde vooraleer deze zuivelgroothandel zich de nieuwe werkwijze eigen had gemaakt, zou ze nu niet meer zonder de ERP-applicatie kunnen. De betere controle op personeel én leveranciers, de aanzienlijke foutenreductie en vooral de enorme tijdsbesparing door automatisering zijn volgens de zaakvoerders drie punten die ervoor zorgen dat de investering veel meer is dan een noodzakelijk kwaad om aan de tranceringwetgeving te voldoen.



Tekst: Els Jonckheere | Foto's: Charles Schweizer

## Dewilde introduceert 'Reflex3000'

Een investering die onverwacht veel opbrengt...

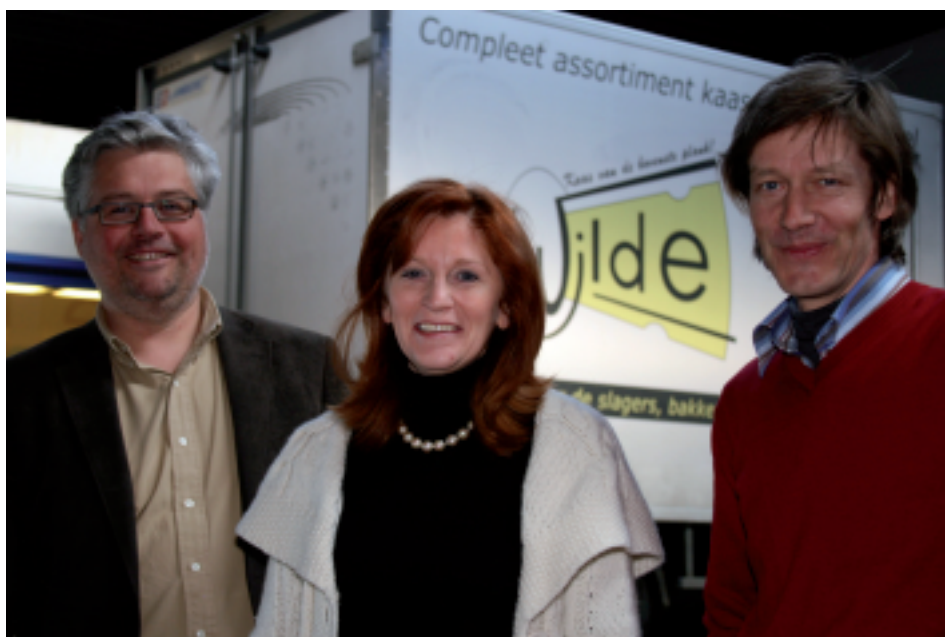
**D**ewilde is al drie generaties lang een bekende naam in de Belgische zuivelsector. De onderneming maakte niet alleen naam als **groothandelaar** van een uitgebreid assortiment aan producten. Ook verwierf ze faam met haar **eigen kaasmerk 'Klaartjes Kaas'**: van Hollandse makelij, maar in de hoofdzetel van Dewilde in Sint-Niklaas gedurende vier tot tien maanden, aan een temperatuur van 12 à 15°C, op houten planken gerijpt. "Het is vooral dankzij dit product dat we ons in de hoogconcurrentiële markt van zuiveldistributie kunnen onderscheiden," vertelt huidig zaakvoerder **Filip Dewilde**. "Maar dat is niet alles, want ook de rest van ons assortiment wijkt van het traditionele pad af. Zo bieden we naast een ruim gamma van Belgische kazen, ook heel wat Franse, Zwitserse

en Nederlandse soorten. Inzake melkproducten werken we enerzijds met **Inex** en anderzijds met talrijke kleine, gespecialiseerde fabrikanten. Tenslotte verkopen we eieren onder ons **eigen merk Berkenhof**, wat voor de hoogste kwaliteit staat." Daar waar grootvader **Cyril** en vader **Jos Dewilde** zich hoofdzakelijk op de Antwerpse detailhandel, horeca en marktkramers richtten, ziet zoon **Filip** het wat grootster. Door zijn afzetgebied tot de driehoek Gent-Brussel-Antwerpen te verruimen, zijn aanbod te vergroten (meer dan duizend referenties, waarvan 75 % continu op voorraad) en personeel in dienst te nemen (vandaag werkt hij met zes mensen), slaagde hij erin om zijn klantenbestand tot meer dan vierhonderd afnemers uit te breiden. En dit reflecteerde zich ook in een aanzienlijke groei van het

zakencijfer: op vijftien jaar verzesvoudigde de omzet tot vijf miljoen euro.

### Traceringswetgeving als trigger

Met een dergelijk **uitgebreid productassortiment** en dermate **snelle groei**, is het maar meer dan normaal dat **Dewilde** uiteindelijk op een **ERP-systeem** diende over te schakelen. Maar de implementatie van zo'n pakket is een tijdsintensieve bezigheid die in het geval van kleine ondernemingen meestal op de schouders van de zaakvoerder terechtkomt. En omdat die meestal met honderd en één zaken bezig is, wordt een dergelijk project wel eens op de lange baan geschoven. Dit was ook de situatie bij **Dewilde**, althans tot de **tranceringwetgeving** van



Jan Ickx, Gudrun Verdonck en Filip Dewilde.



'Klaartjes Kaas' is van Hollandse makelij, maar wordt in de hoofdzetel van Dewilde in Sint-Niklaas gedurende vier tot tien maanden aan een temperatuur van 12 à 15°C, op houten planken gerijpt.

kracht werd. “Deze reglementering vereiste een dergelijk uitgebreide administratie dat de situatie onhoudbaar werd,” vertelt Medezaakvoerder **Guðrun Verdonck**. “We beschikten weliswaar over een applicatie die toeliet om de orders op basis van het bestelpatroon van elke klant te encodieren, om vervolgens een pickinglijst te genereren. Maar daar bleef het qua automatisering bij. Zo moest de picker op zijn bon aanvinken wat hij had klaargezet, de gewichten manueel erbij noteren én een lijstje maken van wat er eventueel ontbrak. ’s Avonds dienden we dan nog manueel alle bestellingen in de juiste volgorde van de leveringsroutes te leggen, alsook alle gewichten en aantallen in de computer in te geven om een factuur te kunnen uitprinten. Tevens was er geen link tussen het facturatie- en boekhoudkundig pakket, waardoor er bijvoorbeeld geen opvolging van betaling mogelijk was. We moesten ook steeds opzoeken welke kortingen we klanten hadden gegeven en letterlijk in het magazijn gaan zien wat er moest worden bijbesteld. Maar het allergrootste probleem was natuurlijk dat we met deze manier van werken geen sluitende tracering konden garanderen: een fout was immers heel snel gemaakt.”

### ReflexSystems overtuigt

Via een bevriende levensmiddelenfabrikant ontdekte **Filip Dewilde** dat de zoektocht naar en de implementatie van een **ERP-pakket** toch niet zo’n onoverkomelijke opdracht was. Hij vertelt: “Deze persoon had in 2006 **Reflex3000** van **ReflexSystems** geïntroduceerd en was heel erg te spreken over de manier waarop en snelheid waarmee dit project was verlopen. Tevens vertelde hij me dat hij nooit had gedacht dat het systeem zich **zo snel zou terugverdienen**. Doordat de ERP-applicatie de foutenmarge minimaliseert, een betere controle toelaat én ervoor zorgt dat de administratie veel sneller is afgehandeld, wordt er immers zowel op mankracht als alle mogelijke soorten verlies bespaard. Toen ik ter plaatse ging om de applicatie en haar voordelen met eigen ogen te ontdekken, was ik meteen verkocht. Dat **ReflexSystems** het programma zelf had ontwikkeld, alsook de nodige referenties en een ruime ervaring kon voorleggen, waren voor mij voldoende argumenten om niet meer verder te zoeken en met deze aanbieder een partnership aan te gaan.”

### Intensieve voorbereiding

Begin vorig jaar werd het contract getekend, waarna **ReflexSystems** met de voorbereiding startte. Zaakvoerder **Jan Ickx** vertelt: “Dit was een vrij zware klus, vooral door het feit dat we ook op het vlak van hardware van scratch dienden te beginnen. Nadat we een goed beeld hadden van wat de klant precies verwachtte, startten we met de installatie van een **server en nieuwe computers**. Vervolgens hebben we samen met **Guðrun Verdonck** het hele bestand van klanten, leveranciers en artikels opgekuist, om dat dan in de centrale database van **Reflex3000** te importeren. Een derde grote fase bestond uit het aanvullen van de gegevens, zoals prijssetting, contractgegevens, leveringsvoorwaarden, bestel- en betalingsgedrag van klanten, THT-dagen van artikels, barcodes, etiketgegevens, leveringsroutes, etc. Eenmaal dat klaar was, konden we starten met de implementatie van de **administratieve modules**, zoals orderverwerking, facturatie, analyse, ... Tevens introduceerden we de **mobiele module** die toelaat dat vertegenwoordigers orders ter plaatse in hun laptop ingeven en dan via GPRS naar kantoor doorsturen.”

### Tal van interessante voordelen

Eenmaal het administratieve gedeelte op punt stond, werd ook de **productie** aangepakt. In deze fase werd de **receptie en orderpicking** geautomatiseerd. **Filip Dewilde** geeft een woordje uitleg: “We kozen ervoor om met **polsscanners** te werken. Want op die manier houdt de orderpicker zijn beide handen vrij en moet de scanner niet telkens worden neergelegd. Helaas kunnen momenteel niet alle picking-bons louter via scanning worden afgehandeld, gezien veel Franse producten nog geen **EAN128** barcodes dragen, waarin ook het gewicht is verwerkt. In dit geval dienen de pickers de **EAN13** code te scannen aan de **Flex CT Terminal** die aan een weegschaal is gekoppeld. Vervolgens moeten ze het product op de



Producten met een EAN13 code, dienen aan de Flex CT Terminal te worden gescand, die aan een weegschaal is gekoppeld. Vervolgens moeten ze op de weegschaal worden gelegd, waarna het gewicht op orderregel wordt geregistreerd.

weegschaal leggen, waarna het gewicht op orderregel wordt geregistreerd. Tijdens het picken worden alle goederen in **bakken** gelegd. Wanneer een order is afgevoerd, geeft de magazijnier via de Flex aan hoeveel bakken er per klant moeten worden getransporteerd, waarna **Reflex3000** een label afprint. Dit bevat de naam van de bestemming/aantal bakken en wordt op de bovenste bak gekleefd, zodat de chauffeur precies weet wat hij waar moet afzetten. Nadat de picking is voltooid, genereert het ERP-pakket een lijst van alle producten die mankeren. Op die manier kan ik nagaan of ze effectief niet in voorraad zijn, want het kan altijd gebeuren dat de magazijnier een fout heeft gemaakt. In dat geval kan ik gemakkelijk de nodige correcties in het systeem ingeven. Tevens gebeurt het dat ik nog snel bepaalde waren kan bijbestellen zodat het order toch volledig is wanneer de vrachtwagen vertrekt. En natuurlijk kunnen we nu ook erg flexibel op **last-minu-  
te bestellingen** inspelen. Het werk dat dit alles vereist, is maar een peulenschil in vergelijking met wat ik vroeger allemaal moest doen. Sinds we de ERP-oplossing hebben geïmplementeerd, kan ik eindelijk een beetje van het leven genieten: ik win immers enkele uren per dag die ik nu aan mijn gezin en hobby's kan besteden. Bovendien verloopt het **klaarmaken van de orders heel wat sneller**: in totaal win ik zeker 2/3 werkkraft uit. Daarnaast heb ik een veel **grotere controle** op het picken en gebeuren er praktisch geen fouten meer. Dit resulteert indirect eveneens in heel wat **financieel gewin**, want als er bijvoorbeeld een artikel ontbreekt of een verkeerd product is meegegeven, moeten we dat nog snel naleveren. Dat **Reflex3000** ook automatisch de **meest optimale route** berekent, is fijn meegenomen. En dat we meteen weten hoeveel cash een chauffeur na zijn route moet afgeven, is vast en zeker eveneens een groot pluspunt. Want als er iets ontbreekt, kunnen we meteen traceren waar de fout zich situeert."

### En dat is nog niet alles

Ook op administratief vlak blijkt **Dewilde** er dankzij **Reflex3000** enorm op vooruit te zijn gegaan. **Gudrun Verdonck** legt uit: "Doordat alle binnenkomende producten worden gescand, kan het systeem meteen vergelijken of de gereceptioneerde goederen overeenkomen met wat we hebben besteld. Een ander pluspunt is dat ik een veel betere **controle op betalingen** heb. Maar wat we bijzonder interessant vinden, is dat een verandering – bijvoorbeeld in prijssetting – met één druk op de toets automatisch in alle benodigde domeinen wordt doorgevoerd. En tenslotte voldoen we dankzij de ERP-applicatie voor honderd procent aan de **traceringsreglementering**. Van elk product weten we precies waar het vandaan komt en waar het werd geleverd. Bij een eventuele recall-vraag van een leverancier volstaat het om het lotnummer in **Reflex3000** in te voeren om te zien wie de producten heeft ontvangen. Zo kunnen we in een mum van tijd de betrokken klanten inlichten. En dat is natuurlijk waar het ons en de wetgever om te doen was. Maar zoals u uit ons verhaal kunt bemerken, biedt een **ERP-pakket** nog heel



Dewilde koos ervoor om met polsscanners te werken. Want op die manier houdt de orderpicker zijn beide handen vrij en moet de scanner niet telkens worden neergelegd.

wat andere voordelen. Vandaar dat de investering - die voor een klein bedrijf als **Dewilde** toch wel redelijk zwaar uitvalt - **geen noodzakelijk kwaad** is. Integendeel: het zal ons toelaten om verder te groeien zonder bijkomend personeel aan te werven. Het beste bewijs daarvan is de manier waarop we doorheen de laatste eindejaarsperiode - traditioneel een erg hectische periode - zijn gewandeld. Dankzij **Reflex3000** verliep alles dermate goed dat we dachten dat we het jaar financieel slecht hadden afgesloten. Maar toen we de omzet bekeken, bleek dat we een pak meer hadden gedraaid dan vorig jaar... en dit allemaal zonder stress en slaapgebrek!"