



## **Klanten verwachten echte interesse van ERP-leveranciers!**

De selectie en de implementatie van een ERP-systeem blijven voor elk bedrijf een lastige opgave. Het stelt de werkwijze en organisatie ter discussie, kost veel aandacht en capaciteit en als je er niet goed voorbereid aan begint ook nog veel te veel geld. Het heeft al veel projectmedewerkers en –leiders grijze haren opgeleverd. Dit wil je voorkomen! Omdat een ERP-systeem tegenwoordig uitgebreide mogelijkheden biedt en zich continu blijft ontwikkelen is de kans groot dat met een ERP-pakket en de leverancier een langdurige relatie wordt aangegaan. Dit maakt het belang van een goede afweging vooraf nog groter. De vergelijking met een huwelijk is dan ook niet helemaal uit de lucht gegrepen.

IPL begeleidt jaarlijks vele bedrijven bij dit proces; we hebben hierbij de indruk gekregen dat veel bedrijven niet helemaal tevreden zijn met het ERP-pakket en / of de leverancier. Het is in het belang van zowel bedrijven als ERP-leveranciers om zich dit te realiseren en hierin verbetering te brengen.

Daarom hebben we de verwachtingen van klanten via een enquête expliciet gemaakt en gebundeld. De resultaten zijn in een bijeenkomst op 28 april jl. aan de ERP-leveranciers teruggekoppeld en bediscussieerd. Hierbij is er een aanzet gemaakt om in de toekomst sneller een betere fit tot stand te brengen.

We hebben onze vragen in de enquête gefocust op een drietal onderwerpen:

1. op welke manier en hoe goed heeft de leverancier zich aan de klant gepresenteerd;
2. de duidelijkheid van de aanbieding en de afspraken van de leverancier;
3. de tevredenheid met het gekozen pakket en leverancier.

Het onderzoek is afgenomen bij 31 bedrijven die recentelijk een ERP-pakket hadden geselecteerd en geïmplementeerd. Het omvatte een interview op basis van een 30-tal gesloten en 8 open vragen. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten samengevat.

### **Verdieping in de behoefte van de klant is noodzakelijk**

Voor een succesvolle implementatie is het essentieel dat de leverancier een goed begrip heeft van het bedrijf, de knelpunten en doelstellingen. Deze eerste afstemming begint in de commerciële fase en leidt meestal tot een demonstratie van het ERP-pakket. Dat dit niet altijd naar tevredenheid wordt uitgevoerd leverde de volgende opmerkingen en suggesties naar de leveranciers op:

- de leverancier moet beter luisteren en zich meer inleven in onze situatie;
- komt niet met de standaard fietsenfabriek en wollige commerciële verhalen;
- de leverancier moet komen met concrete oplossingen (modules en inrichting) voor onze gewenste verbeteringen;
- de leverancier moet flexibel, eerlijk en niet arrogant zijn.

### **De leverancier belooft (te)veel**

Met de offerte geeft de leverancier voor het eerst aan hoe hij de behoefte van de klant gaat invullen. Uit de enquête blijkt dat de offerte door de klant serieus bestudeerd wordt maar dat de offerte vaak niet aan de verwachtingen voldoet en de leverancier opdringerig over kan komen. Dit leverde de volgende opmerkingen op:

- De offerte is standaard, te algemeen en te vaag;
- De offerte sluit onvoldoende aan bij de behoeftes door onderschatting van onze processen;
- Al gauw zijn additionele modules nodig;
- Te veel tekst, te weinig concreet;
- Eindeloze commerciële telefoontjes;
- Druk om snel te tekenen voor extra korting (aan het eind van een kwartaal).

Wanneer de klant vaak na extra demonstraties en vernieuwde offertes uiteindelijk tot aanschaf besluit volgt het meest complexe en intensieve traject: de implementatie.



Klanten verwachten echte interesse van ERP-leveranciers!

### **Maar 44% van de klanten is tevreden!**

Met alle goede bedoelingen van de klant en de leverancier wordt vervolgens de implementatie gestart. Elk implementatietraject kent altijd wat problemen. Sommige worden goed aangepakt en opgelost; andere, zoals onvoldoende capaciteit en onvoldoende uitgewerkte specificatie, zijn meer structureel en zorgen er voor dat de verwachte verbeteringen onvoldoende uit de verf komen. Dit zorgt er voor dat meestal wel de orderafhandeling en financiële processen naar tevredenheid geïmplementeerd zijn maar bijvoorbeeld de productieplanning en voorraadbeheer nog onvoldoende. Hierdoor blijven dan ook de geplande verbeteringen achterwege!

De enquête geeft samengevat het volgende beeld ten aanzien van de tevredenheid van de klant met het ERP-pakket en leverancier:

- 44% is uiteindelijk tevreden
- 48% geeft aan dat er ten aanzien van het pakket , maar vooral ook t.a.v. de leverancier verbeteringen nodig zijn, maar vertrouwt erop dat het goed komt
- 8% is ontevreden omdat het teveel heeft gekost en onvoldoende resultaat heeft geleverd

### **Conclusie**

Heldere afspraken vormen de basis voor een succesvol selectie- en implementatietraject:

- Bedrijven verwachten dat ERP-leveranciers zich beter inleven in de klantsituatie en duidelijker en eerlijker zijn in wat zij als oplossing kunnen bieden. Ook is er sterke behoefte aan inzicht in de condities zijn bij de klant om er een succesvol project van te maken. Van een leverancier mag worden verwacht dat hij verlangt dat aan deze condities wordt voldaan, voordat gestart wordt;
- Klanten moeten zich beter voorbereiden op de implementatie door goed te specificeren wat ze gerealiseerd willen hebben en door goede projectleiding en voldoende capaciteit in te zetten.

Met de leveranciers hebben we afgesproken te gaan onderzoeken hoe we vergelijkbaar met het onderzoek naar ERP-functionaliteit, een beoordeling op kunnen stellen omtrent de implementatieresultaten van de leveranciers.

Meer informatie is verkrijgbaar bij Willem de Jager van IPL Consultants ([jager@ipl.nl](mailto:jager@ipl.nl)) en op de IPL-site ([www.ipl.nl](http://www.ipl.nl)).