



Customer case **Cairox**

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

RAW faciliteert CAIROX BELGIUM in groei en efficiëntie

CAIROX BELGIUM is toonaangevend leverancier van producten en systemen voor verwarming, ventilatie en airconditioning en biedt totaaloplossingen voor HVAC-projecten aan professionele installateurs en studie burelen. Het bedrijf werd in 1994 opgericht en kent sindsdien een gestage groei, mede dankzij zijn sterke klantgerichtheid, expertise, toegankelijkheid en betrouwbaarheid. CAIROX BELGIUM telt vandaag 180 medewerkers, 2 grote logistieke magazijnen in Zaventem en Vilvoorde, en 12 afhaalmagazijnen, verspreid over heel België.

Goed begonnen is al half gewonnen

De samenwerking met RAW dateert van 2003 en is in al die jaren uitgegroeid tot een stabiel partnership. Johan De Cupere, Operations Director bij CAIROX BELGIUM: "We kwamen destijds uit een DOS-omgeving – meer bepaald Cubic, ondertussen al een behoorlijk stukje 'industriële archeologie' – die in de basis deed wat ze moest doen, maar uiteindelijk niet meer geschikt bleek om onze groeiende klantenportefeuille te ondersteunen. We zochten en vonden een nieuwe oplossing in RAW, de eigen ERP-oplossing van Inetum-Realdolmen. Op amper vier maanden tijd zijn we in drie landen opgestart, met een eerste factuur op 2 januari, zonder enige vertraging op leveringen en goederenontvangst. Een huzarenstukje."

Gemakkelijk configureerbaar

Een van de speerpunten in de keuze voor RAW zijn de verregaande en tegelijk toegankelijke configuratiemogelijkheden op de standaard werking van het pakket. Jan Dhaenens, CEO bij CAIROX BELGIUM verduidelijkt: "Lokale aanwezigheid, voorraadzekerheid, een goede prijszetting, snelle service en flexibiliteit zijn belangrijke factoren in het realiseren van onze groei. Een groei die mee gefaciliteerd wordt door RAW en de mogelijkheid van het systeem om processen en workflows te laten configureren door onze eigen mensen, van directie over technische dienst, sales en aankoop tot in het magazijn. Je hebt in se geen tussenkomst van IT nodig. Met een aantal kerngebruikers kan je zelf al heel wat in eigen regie nemen zodat je op een vrij eenvoudige manier op maat van je organisatie en gebruikers kan werken, zonder dat er extra programmatie aan te pas komt."

Johan De Cupere: "Denk bijvoorbeeld aan het opzetten van orderflows, transportafhandeling en prijsstructuren, maar ook het zelf kunnen configureren van afhaalmagazijnen, onze filialen, is een pluspunt, zeker met het oog op de schaalvergroting die we ons aanmeten. Ook de sturing van andere perifere pakketten vanuit RAW, zoals Salesforce en Qlik Sense, verloopt efficiënt door de openheid van de infrastructuur, wat opnieuw een goede werking faciliteert."

Transparante en consistente prijszetting

Voor CAIROX BELGIUM is een transparant en consistent prijsbeleid van groot belang. De prijsjablonen van RAW zorgen ervoor dat de prijszetting centraal gebeurt en dat ieder magazijn dezelfde prijs- en kortingsstructuur hanteert. "Onderlinge 'concurrentie' is uitgesloten. Eenmaal de prijzen in het systeem zitten, verloopt alles geautomatiseerd. Het verhoogt het gebruikersgemak bij onze medewerkers en zorgt tegelijk voor transparantie bij onze klanten die vanzelfsprekend rekenen op een correcte prijs", vertelt Johan De Cupere. "We hanteren een standaard brutoprijs, die een keer per jaar wordt afgedrukt in een catalogus van ongeveer 1000 pagina's voor standaardproducten en nog eens 300 pagina's voor airconditioning. In principe verandert die prijs niet, tenzij de markt het ons oplegt. Op die brutoprijs krijgt de klant korting, die afhangt van de productgroep en de klantgroep waartoe hij behoort. Hoe meer omzet, en afhankelijk van de branche, gaat hij in een bepaalde categorie terecht. Extra (staffel-)kortingen of afwijkende kortingen zijn mogelijk, ook weer afhankelijk van de productgroep. We hanteren ook kortingen op 'winkeldochters' – uitlopende artikels, en een korting op online orders en selfservice orders in onze afhaalmagazijnen. De sturing hiervan verloopt volledig via RAW."

Sterk uitgebouwde en flexibele logistieke afhandeling

Verkooporders kunnen via verschillende kanalen in RAW terecht komen: 50% via de e-shop (Salesforce-frontend) en de bijbehorende RAW-webservices, 25% via de offertemodule en 25% via verkopen in de verschillende afhaalmagazijnen door bestellingen aan de balie of via mail. RAW treedt op als centrale hub, waarbij de verdere magazijnsturing gebeurt op basis van het ordertype. Orders worden automatisch geconsolideerd of opgesplitst ten behoeve van een efficiënte picking. Medewerkers hoeven er geen rekening mee te houden in welke magazijn of welke magazijnen de picking moet gebeuren. En ook de klanten kunnen rekenen op een efficiënte beleving, waarbij meerdere transporteurs mogelijk zijn op basis van de klant en de verpakkingsoort – colli of palletten.

Gemakkelijk uitbreidbaar

“Bij de implementatie van nieuwe ERP-systemen wordt er vaak gehamerd op ‘standaard werken’”, vertelt Jan Dhaenens. “Maar in realiteit is elk bedrijf anders. Een belangrijke sterkte van RAW is de gemakkelijke uitbreidbaarheid van functionaliteit. Er zijn veel pakketten die daarvoor te rigide zijn, hetzij qua technologie, hetzij qua vendor. RAW is eigen IP van Inetum-Realdolmen, een belangrijk gegeven in onze samenwerking. Het pakket beschikt standaard over een brede waaier aan functionaliteiten die gemakkelijk op maat kunnen worden aangepast aan onze specifieke werkomgeving. Een van de grotere maatwerk aanpassingen is de offertemodule, in onze context een belangrijke module net omdat ze verantwoordelijk is voor een kwart van onze verkoop. Vaak zijn het eerder relatief kleinere maatwerk aanpassingen, die voor ons echter van groot belang zijn in het verhogen van de efficiëntie en het beheersen van kosten.”

“We bestellen bijvoorbeeld heel wat uit China. Dankzij de ingebouwde multiplier in de herbevoorrading kunnen we externe factoren zoals Chinees Nieuwjaar, verre transporten en een verminderde productie door smogbeperkingen, in rekening brengen en werken met een forecast van bijvoorbeeld zes maanden in plaats van drie. De multiplier zal automatisch de minimum voorraden vermeerderen. Een kleine aanpassing misschien, maar voor ons belangrijk wat betreft het tijdig beschikbaar hebben van voorraad”, duidt Johan De Cupere.

Een andere kostenbesparende aanpassing in de logistieke afhandeling door externe transporteurs is de tarifiering op volume, waarbij de zendnota's van een klant per dag worden gegroepeerd op één zending. Johan De Cupere: “Het volume van al die zendingen wordt bij elkaar geteld, waardoor alles ook gemakkelijker op te volgen is, ook qua facturatie. In het verleden werden alle facturen trouwens per post verstuurd. Tegenwoordig gebeurt 90% van de facturatie via e-mail, waarbij ook de POD's (Proof Of Delivery) van de transporteurs worden meegestuurd, indien gewenst ook de werkbonnen – dat is voornamelijk op vraag van onze grotere klanten. Het grootste voordeel van de tarifiering op volume is het financiële voordeel omdat we maar een keer aanrijkosten moeten betalen. Doordat we de transportorders elektronisch via XML doorgeven, hebben we tegelijk ook een aanzet wat betreft track & trace. In een volgende stap willen we deze informatie ook via de website beschikbaar stellen.”

“Daarnaast zijn er ook de onderhandelingen over dieseltolagen. Zo hebben we genegotieerd dat een bepaald percentage van de transportkost de dieselkost is”, vervolgt Johan De Cupere. “Dat aandeel wordt via een verdeelsleutel berekend en een keer per maand wordt de dieselprijs aangepast in de parameters van het systeem, zodat de berekening van de tarifiering automatisch volgt. Door de aankoopfactuurcontrole op transportkosten hebben we ook meer inzicht in de aangerekende transportkosten wat onze onderhandelingspositie ten goede komt en we geen eindeloze discussies hebben met de transporteur. Niet onbelangrijk in het huidige klimaat van stijgende energie- en grondstofprijzen.”

Jan Dhaenens: “Om de efficiëntie van handling te verhogen, werken we sinds enkele jaren ook met een extern magazijn bij de transporteur voor de opslag van buizen. Zo'n 110.000 stuks van drie meter nemen niet alleen een behoorlijk voorraadvolume in, maar de logistieke afhandeling ervan was zeer arbeidsintensief. Door de buizen rechtstreeks bij de transporteur te laten leveren en door hem te laten toevoegen aan de orders, reduceren we het aantal handelingen van vijf naar twee. Dit impliceert ook minder beschadigingen, minder manuele arbeid en minder kwetsuren ook.”

Een recente uitbreiding is de archivering van documenten. Via een simpele 'drag & drop' kan eender welk lokaal bestand, waaronder een mail, als bijlage aan een entiteit van RAW gekoppeld worden, met een centrale archivering ervan op een fileserver, waartoe iedereen toegang heeft.

Upgrades en nieuwe opportuniteiten

CAIROX BELGIUM volgt de jaarlijks beschikbare software-upgrades accuraat op en voert op z'n minst elke drie jaar een upgrade door. Johan De Cupere: “Elke nieuwe RAW-release brengt nieuwe functionaliteiten en dus ook extra opportuniteiten met zich mee. We profiteren daarbij van uitbreidingen die gerealiseerd werden bij andere klanten van RAW en omgekeerd. Wat mij betreft logisch, maar zeker niet evident, als je kijkt naar andere ERP-pakketten op de markt.”

Stabiliteit en efficiëntie

“We zijn samen met RAW gegroeid, en hebben gaandeweg de functionaliteiten die RAW ons bood gebruikt om onze klantenportefeuille verder uit te breiden. Het verwondert dan ook niet dat onze medewerkers volledig vertrouwd zijn met het systeem en quasi blindelings weten wat ze moeten doen”, besluit Johan De Cupere. “Voor ons een belangrijke reden om de ingeslagen koers met RAW aan te houden. Deze behoudsgezindheid creëert stabiliteit en efficiëntie, en zorgt voor consistentie. Benieuwd naar wat de toekomst nog brengt.”



MEER WETEN?

Over Cairox: www.cairox.be

Over RAW: www.rawerp.com

Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com