

Customer Success Story

'Door Exact kunnen we optimale service bieden'

Metos B.V. heeft alles in huis voor een topkeuken. Het bedrijf is totaalleverancier voor de grootkeuken en specialist in ontwerp, productie, installatie en onderhoud van grootkeukenapparatuur. De missie is het rendement van de keuken voor haar gebruikers te optimaliseren. 'We onderscheiden ons door maatwerk te leveren en een uitstekende service. Exact is daarbij een waardevolle toevoeging,' vertelt algemeen directeur Stef van Langen. Het bedrijf, dat onderdeel is van de Italiaanse Ali Groep, is eind 2002 ontstaan uit een fusie tussen Rendisk en Contact Roestvrijstaal. Als onderdeel van de Ali Group behoort het bedrijf zelfs tot de top-drie van de wereld. Metos B.V. is nu één van de grootste grootkeukenleveranciers van Nederland. 'We zijn geen puur productie, geen puur handel en geen puur servicebedrijf. Het is de combinatie die ons uniek maakt. Exact past daar perfect bij,' vertelt Van Langen.



OUDE SITUATIE

Voorheen waren klantgegevens voor Metos B.V. onoverzichtelijk, waardoor de service richting klanten niet verliep zoals men voor ogen had. Door het werken met verschillende systemen, werkten afdelingen langs elkaar heen. Offertes werden in Microsoft Excel opgesteld en levertijden bedroegen gemiddeld vijf maanden.

DE OPLOSSING

Metos B.V. heeft een positieve verandering meegemaakt door gebruik te gaan maken van Exact Globe en Exact Synergy. 'Alle informatie is op één centraal punt overzichtelijk aanwezig,' aldus Van Langen, die sinds 2004 algemeen directeur is. Hierdoor is er meer overzicht in de klantgegevens. Het bedrijf kan nu goed contact onderhouden met de klant, waardoor de klantenservice is geoptimaliseerd. Daarbij maakt productie nu ook gebruik van Exact, waardoor het integrale resultaat op een project helder en goed te volgen is.

DE VOORDELEN

- Goed georganiseerde servicedienst
- Door Exact Synergy is het totale klantenbeeld overzichtelijk, waardoor men optimale service en zekerheid kan garanderen
- Monteurs zijn altijd op de hoogte van klanthistorie, contracten en de actuele planning
- Hoge first time fix rate
- Snelle responstijden



‘Met Exact kunnen we de service goed managen en daar verdienen we op’

Stef van Langen, algemeen directeur



Met één systeem wordt nu alle informatie betreffende productie, projecten en service duidelijk weergegeven. Er is veel communicatie tussen de medewerkers en de klant. ‘Het gaat om het ontwerpen en produceren van keukens. We gebruiken Exact om hiervoor alles goed vast te leggen.’

‘Door goede service te bieden, weten we wat er speelt’

De service stond bij Metos B.V. altijd al hoog aangeschreven, maar door gebrek aan overzicht, lukte dat niet altijd even goed. Met de Service module van Exact Synergy kan Metos B.V. gemakkelijk contact onderhouden met de klant. ‘Met Exact kunnen we de service goed managen en daar verdienen we op,’ aldus Van Langen. Alle informatie over klanten en de apparatuur is daarnaast terug te vinden in Exact Synergy. Van Langen: ‘We weten precies wanneer een klant gaat verbouwen of wanneer de apparatuur verouderd is. Daardoor kunnen we optimale service en zekerheid bieden. De apparatuur gaat meestal zo’n 10 tot 15 jaar mee. Door goede service te bieden, weten we wat er speelt.’

Relatiebeheer naar een hoger niveau

Door Exact Synergy is alle informatie van de klant goed gerangschikt. Het is voor de medewerkers overzichtelijk wat de huidige situatie van productie, service en levering is. En dat is volgens Van Langen uniek. ‘We hebben nu geen apart systeem nodig voor de service. Alles komt in één systeem samen, wat zorgt voor een hoge first time fix rate.’ Zo werken afdelingen niet langer langs elkaar heen. Wat zorgt voor snelle responstijden van de monteurs. Dit trekt het relatiebeheer naar een hoger niveau, wat vaak leidt tot een hogere omzet. ‘We zijn in korte tijd erg gegroeid en hebben nu ook een goede naam bij grote

organisaties,’ zegt Van Langen enthousiast. Zo’n 70 procent van de klanten bestaat nu uit grote bedrijven in onder andere de zorg, retail en het onderwijs.

Helder orderproces

Het orderproces is door Exact Globe perfect te volgen en in de gaten te houden. Eerst wordt gemakkelijk een offerte opgesteld. In het verleden werden offertes in Microsoft Excel gemaakt en door drie dames overgetypt. ‘Dat kostte veel tijd, maar nu met Exact Globe gaat het drie tot vier keer sneller, omdat alle informatie in Exact terug te vinden is.’ Als de offerte akkoord is, wordt deze gepromoveerd tot order. Vervolgens is het duidelijk wat er ingekocht moet worden en zijn de levertijden inzichtelijk. Na goed overleg met de klant, maakt men het ontwerp. Door een koppeling van het ontwerpsysteem Solid Works met Exact wordt de stuklijst ingelezen in Exact. De productieorder wordt aangemaakt en vrijgegeven, waarna het naar het magazijn gaat en wordt uitgeleverd. Tot slot genereert men de factuur. Naast service en logistiek worden Exact Globe en Exact Synergy gebruikt voor productie, projectadministratie en de financiële administratie.

‘s Nachts voorraad aanvullen

De vijfenveertig servicemonteurs hoeven niet naar kantoor om de voorraad in hun bus aan te vullen. Als de monteur een onderdeel



gebruikt heeft, scant hij de barcode en wordt het onderdeel afgeboekt. 's Nachts vult een koerier dan de benodigde onderdelen aan in de bus. 'WMS barcodescanning werkt erg goed en gemakkelijk. Het scannen lost voor ons logistieke zaken op, want alles verloopt automatisch,' aldus Van Langen. GPS wordt gebruikt om na te gaan welke monteur zich in de omgeving van een klant bevindt. Bijvoorbeeld als met spoed een storing moet worden opgelost. De monteur die het meest dichtbij is, wordt gevraagd om de storing op te lossen. Exact heeft de juiste koppelingen om dit te realiseren. Daarbij liggen snellopende onderdelen op voorraad. Andere onderdelen worden zelf gemaakt of ingekocht op het moment dat er vraag naar is.

Geen storingen op lange termijn

Drie planners verzorgen de planning van de servicemonteurs. Elke servicemonteur werkt in een eigen regio. Metos B.V. werkt met drie verschillende regio's: noord/oost en het westen is in tweeën verdeeld. Metos B.V. maakt gebruik van diverse onderhoudscontracten, waaronder het preventief onderhoud, waarbij de monteurs 1 à 2 keer per jaar slijtageonderdelen vervangen. 'Dat voorkomt storingen op de lange termijn,' weet Van Langen. Ook leveren ze correctief onderhoud op apparaten. Naast service op eigen apparaten verlenen de monteurs ook service op de gehele keuken. Zelfs als die apparaten van anderen bevat.

Feiten

Naam organisatie	: Metos B.V.
Organisatievorm	: BV
Aantal medewerkers	: 120 in Nederland, De Aligroep wereldwijd ongeveer 5000
Aantal Exact-gebruikers	: 130 Synergy-gebruikers, 70 Exact Globe-gebruikers

Actieve Exact-productlijnen	: Exact Globe en Exact Synergy
Branche organisatie	: Groothandel / productie
Focusgebieden	: Service Management, productie, WMS, logistiek
Vestigingen	: In Nederland 2; Ruurlo en Amsterdam
Website	: www.metos.nl