



Een gedegen adoptietraject is cruciaal voor het succes van een ERP-implementatie

9 voorwaarden voor optimaal rendement uit je nieuwe ERP-pakket

Veel bedrijven in de voedselbranche zijn toe aan nieuwe systemen om processen beheersbaar te houden. Een geïntegreerd ERP geeft grip, maakt een einde aan papierwerk, het overtypen van het ene naar het andere systeem en menselijke fouten. Wil je dat medewerkers vanaf dag één enthousiast met ERP gaan werken, dan is een gedegen adoptietraject cruciaal. In deze whitepaper lees je met welke voorwaarden je meer uit je investering en je medewerkers haalt.

Bij veel bedrijven in de voedselbranche verlopen processen nog op een traditionele manier. Bij zowel grote als kleinere bedrijven verlopen processen via handgeschreven notities, Excel-sheets en allerlei verschillende systemen waar de data in wordt overgetypt. Oude ERP-systemen zijn niet geschikt voor papierloos werken, en integreren niet goed met bestaande en nieuwe applicaties. Als bijvoorbeeld het boekhoudsysteem niet direct communiceert met de werkvloer, gaat het vaak mis. Ondertussen blijven de voedselbedrijven groeien waardoor processen steeds moeilijker beheersbaar worden.

Zorg voor grip op processen en de supply chain

Worden er stapels werkbonden uitgedeeld en zijn medewerkers tijd kwijt aan het overtypen van prints van terminals van de productievloer? Dit zijn tekenen dat het bedrijf klaar is voor een andere manier van werken. De huidige manier van werken voldoet niet meer vanwege inefficiëntie, grote kans op fouten en gebrek aan overzicht. De tijd is rijp voor een digitale transformatie naar een alles-in-één-pakket in de cloud. Een geïntegreerd ERP-pakket geeft grip op de supply chain en processen, verbetert de leverbetrouwbaarheid, minimaliseert fouten, maakt de voorraad sluitend en koppelt wél makkelijk met nieuwe applicaties. Na de overgang op ERP gaan de werkvloer en de administratie naadloos in elkaar over. Omdat Outlook, de werkvloer en het ERP-systeem integreren heb je geen losse oplossingen

meer. In plaats van de losse oplossingen krijg je één waarheid met dashboards die putten uit een plek waar alle databronnen bij elkaar komen. Hierdoor ontsluit je data uit alle geledingen van het bedrijf en maak je de supply chain transparant. Het is tijd voor een geïntegreerd ERP dat de lijntjes in het bedrijf weer verkort en een einde maakt aan groeipijnen.

Adoptie buigt scepsis om in enthousiasme

Vaak vergeten bedrijven bij de ingebruikname van een nieuw ERP-platform dat ze medewerkers op weg moeten helpen. Bijna een kwart van de medewerkers krijgt geen training bij de lancering van een digitale innovatie. Daarnaast overschatten bedrijven de digitale vaardigheden van medewerkers en de animo tot verandering. Het resultaat is dat bij één op de vijf medewerkers nieuwe tools niet meer efficiëntie, maar juist meer stress en zelfs meer werk opleveren. Hierdoor ontstaat weerstand, een negatieve sfeer en haal je niet het gewenste rendement uit de nieuwe oplossing. Begeleid je je medewerkers niet bij de ingebruikname van een nieuwe oplossing, misschien is het dan zelfs beter om niet live te gaan. Met een gedegen adoptieaanpak zorg je dat collega's positiever staan naar verandering, enthousiaster ermee aan de slag gaan, meer doen in minder tijd en het bedrijf sneller de ROI behaalt. Uit ervaring blijkt dat deze 9 voorwaarden een geslaagde adoptie garanderen.



01. Kies een IT-partner met een culturele klik

Zoek een partner waarmee je een culturele klik hebt. Je voelt meestal wel snel aan of je figuurlijk dezelfde taal spreekt. Een overstap naar een ERP-systeem is een pittig project waar wel eens wat emoties bij vrijkomen. Zorg in ieder geval dat er vertrouwen is en dat je elkaar de spiegel kunt voorhouden. Je moet feedback kunnen leveren en ontvangen om daarna weer samen richting een succesvolle implementatie door te gaan. Zorg daarom voor een eerlijke, open communicatie.

02. Betrek de directie bij de adoptie

Zorg dat de directie achter het adoptieproces staat, dat is één van de belangrijkste ingrediënten voor succes. Zij zijn bij uitstek degene die de noodzaak van de strategiewijziging kunnen uitleggen. Zet om te beginnen samen met de directie een stip aan de horizon en maak dat kenbaar bij de medewerkers die met het nieuwe systeem aan de gang moeten. Laat de directie niet alleen uitleggen wat de verandering voor de groeiambitie van het bedrijf betekent, maar ook wat het voor de medewerkers verbetert in hun dagelijkse werk. Krijgen ze te laat of niet mee wat zij precies aan de verandering hebben, schieten velen van hen mogelijk in de weerstand. Medewerkers worden enthousiaster als ze al vroeg in het proces voordelen in het vooruitzicht gesteld krijgen.



Verzin een leuke slogan voor het ERP-project. Hierdoor krijgt het een naam en wordt het tastbaar voor de hele organisatie.

03. Formeer een projectteam met key users

De overgang naar een nieuw systeem is niet alleen een IT-feestje. Dat wordt wel vaak gedacht en dan wordt er vooral gekeken naar de voordelen voor de IT-kant van de organisatie. Gebruiksvriendelijkheid en het strategische doel raken hierdoor regelmatig ondergesneeuwd met alle gevolgen van dien. Stel in ieder geval aan het begin van het traject iemand aan als projecteigenaar en aanspreekpunt. Hierdoor is er altijd iemand die de verantwoordelijkheid heeft en moet nemen. Dit voorkomt vertraging, uitstel en onduidelijkheid tijdens het project. Hij of zij geeft leiding aan het adoptieteam met daarin de key users. Het is een goed idee om kritisch te kijken wie je daarvoor aanstelt. Wanneer dit de usual suspects zijn, is het gevaar aanwezig dat je krijgt wat je al had. Iemand die anders denkt, nieuw is, of openstaat voor veranderingen kan doorgaans gemakkelijker de vertaling maken naar de oplossing en best practices.

Het gaat erom om leden aan te stellen die het belang van verandering en techniek op een enthousiaste, overtuigende manier overbrengen op de andere medewerkers. Ze moeten het proces en de gebruikersorganisatie natuurlijk wel goed kennen om vragen te kunnen beantwoorden. Selecteer van elke afdeling een key user voor het projectteam. Op die manier haal je de kennis vanuit alle geledingen, maar heb je ook een breder draagvlak omdat elke afdeling een ambassadeur van de nieuwe oplossing heeft.

04. Reserveer genoeg tijd en geld

Organisaties vergeten wel eens dat het adoptieproces tijd en geld kost. Wil je dat je collega's echt aan de slag gaan met de nieuwe oplossing, reserveer dan voldoende financiële middelen voor degenen die met de adoptie en het testen aan de slag gaan. Garandeer steun vanuit het management door tijd en middelen vrij te maken om collega's te begeleiden met de nieuwe manier van werken. Dat is vaak een uitdaging in het mkb waar weinig collega's werkzaamheden van elkaar kunnen overnemen. Plan de lancering van de nieuwe oplossing daarom niet tijdens de pieken in het seizoen. Heb je niet de tijd, zet dan tijdelijke krachten in om de operatie draaiende te houden en vergeet deze kosten niet mee te nemen in het project.

05. Communiceer de verandering van begin tot einde

Met veel positieve communicatie houd je de moed erin en iedereen aangehaakt. Organisaties communiceren vaak onvoldoende over het implementatieproject, met weinig betrokkenheid vanuit de organisatie als gevolg. Het gebeurt zelfs regelmatig dat collega's bij het opstarten van hun computer verrast worden met hun nieuwe digitale werkomgeving. Dat de meeste collega's dat nogal onaangenaam vinden, is natuurlijk niet gek. Van het een op het andere moment totaal anders werken in een ander scherm met andere kleuren, indelingen of termen dan je gewend bent, is op maandagochtend niet de beste start van de week. Als ze vervolgens in hun inbox een mail vinden met een link naar een Engelstalige handleiding is dat meestal geen afdoende hulp. Collega's kunnen niet meteen aan de slag, ergeren zich aan het gebrek aan empathie en verlangen nu al naar de oude manier van werken. Daar valt een flinke verbetering te maken.

Met een nieuw ERP-platform werken, betekent een gedragsverandering. Het is meer dan even een dagje wennen voor veel collega's. Daarom is het verstandig om nog voordat het project in gang is gezet, medewerkers op de hoogte te stellen van de verandering. De ervaring leert dat communicatie vanuit de board of directie het beste werkt. Face-to-face werkt bij belangrijke veranderingen altijd beter dan een brief of een e-mail aan de hele organisatie. Geef tijdens deze informatiemomenten aan welke oplossing ze gaan gebruiken, wie de aanspreekpunten zijn en stippel een tijdspad uit. Houd tijdens dit proces ook de key users, de voortrekkers in de verschillende afdelingen, wekelijks op de hoogte van de voortgang. Beloon goed werk, benadruk vooruitgang, het plezier van de nieuwe manier van werken en de voordelen.

Kies het communicatiemiddel wat het beste werkt bij het moment en het bedrijf. Voortgang kan prima via mail of intranet, maar voor grote momenten kun je het beste medewerkers bij elkaar brengen.



06. Gedegen training en gepersonaliseerde werkinstructies

Neem tijd om zowel de key users als de eindgebruikers goed op te leiden. De key users moeten hun kennis en kunde namelijk doorgeven aan hun collega's, dat kunnen ze alleen als ze goed beslagen ten ijs verschijnen. Ze moeten het nieuwe systeem goed kennen en met laagdrempelige gepersonaliseerde werkinstructies kan iedereen gemakkelijk doorwerken als de key user niet beschikbaar is. Begin altijd stap voor stap en vermijd een overkill aan nieuwe informatie en een steile leercurve.

Natuurlijk moet het systeem in orde zijn, procedures helder en werkinstructies goed. Een goede IT-leverancier toetst op locatie of deze randvoorwaarden aanwezig zijn. Idealiter zorgen de key users van het bedrijf voor de eerstelijns support. Hiermee creëer je niet alleen een zelfredzame organisatie, het is al snel voordeliger, verbetert de continuïteit en de relatie met de IT-partner.

07. Vier de successen

Niet alleen als de oplevering succesvol verloopt is dat reden om dat te melden. Het kan geen kwaad een geslaagde acceptatietest te vieren met bijvoorbeeld een korte speech en gebak. Op die manier laat je zien dat het project vordert, koppel je er een positief gevoel aan en steek je de organisatie een hart onder de riem. Zorg zeker bij de lancering voor een praatje van de directie en goede catering, bijvoorbeeld met een livegang-taart.

08. Stop niet met ontwikkelen na overdracht

Is het nieuwe ERP-platform opgeleverd en werkt iedereen naar volle tevredenheid? Dan is het klaar, toch? Niet helemaal. Houd ook na oplevering en na afloop van het adoptietraject de vinger aan de pols. Alleen op die manier zorg je dat collega's optimaal rendement uit de digitale werkomgeving halen. Moet je dan op je lauweren rusten? Nee, de kracht zit 'm juist in de mensen, de verandering en innovatie van een flexibel ERP-systeem.

De mogelijkheden van digitale tools veranderen voortdurend. Stel iemand binnen de organisatie aan die continu polst waar het goed gaat, waar medewerkers tegenaanlopen en welke nieuwe tools processen nog beter ondersteunen. Borg de opgedane kennis in het projectteam en in documentatie, en blijf vooruitkijken.

Continu komen nieuwe, technologische toepassingen beschikbaar die het werk efficiënter en gemakkelijker maken en het bedrijf een strategisch voordeel geven. Neem bijvoorbeeld de toepassing van kunstmatige intelligentie (AI). Cruciaal is een betrokken IT-leverancier die voortdurend naar technologische mogelijkheden kijkt en samenwerking met nieuwe ketenpartners niet schuwt.

Zo werkte Schouw Informatisering met kruidenboterproducent LaBan Foods én de Erasmus Universiteit aan een tool om tot een beter voorraadbeheer te komen. Door met AI het weer en 50 indicatoren te analyseren kan het bedrijf vier weken in de toekomst kijken. Hierdoor plannen ze strakker, is er minder overproductie en adviseren ze retailers beter in hoeveel ze moeten gaan afnemen.



09. Stel je flexibel op

Het adoptieproces is een niet te onderschatten onderdeel van de implementatie van een nieuw ERP-platform. Een flexibele houding ten opzichte van het project is net zo belangrijk. Gedurende het traject gaan wensen veranderen of kom je tot nieuwe inzichten. Er gaan wijzigingsverzoeken komen, dat moet niet als vervelend worden ervaren. En ook een goede partner moet daar flexibel mee om kunnen gaan, het gaat tenslotte om het einddoel.

Adoptie is van doorslaggevend belang om van de implementatie van een nieuw ERP-systeem een succesverhaal te maken. Door te kiezen voor een IT-partner die dit serieus neemt en je persoonlijk begeleidt op basis van beproefde processen en kennis, vergroot je de kans op het behalen van de stip op de horizon. Profiteer ook van de jarenlange ervaring van Schouw Informatisering en de robuustheid, veiligheid en innovatiekracht van Foodware 365. Met dit ERP-platform krijg je grip op de huidige processen en ben je ook klaar voor de toekomst door integratie met nieuwe mogelijkheden.



Wil jij ook dat je medewerkers goed en enthousiast aan de slag gaan met het nieuwe ERP-systeem? Alleen dan krijg je grip op processen en produceer je efficiënter. Kies een toekomst waarin je beslist op basis van een platform waar je eenvoudig applicaties op aansluit. Bezoek de website van Schouw Informatisering, bel 076-504 25 20 of stuur een e-mail naar info@schouw.org.