

Bendalls Engineering ontwerpt en produceert speciale stalen constructies en stelt elektromagnetische apparatuur samen voor organisaties uit uiteenlopende sectoren, waaronder de petrochemische industrie. Het bedrijf wilde zijn doorlooptijden verkorten en dienstverlening verbeteren. Het Syspro ERP-systeem bleek daarvoor de ideale oplossing.

Het in 1894 opgerichte Bendalls Engineering is een bedrijfsonderdeel van CARR'S Engineering. Het bedrijf levert verschillende producten zoals drukvaten en gaswassers aan organisaties verspreid over de wereld: van Azerbeidzjan en China tot de Verenigde Staten. Veel wereldwijde marktleiders behoren dan ook tot de klantenkring van Bendalls Engineering. Daarnaast bedient het bedrijf al meer dan 45 jaar organisaties uit de nucleaire industrie, zoals de British Nuclear Group en BNFL. Sinds kort is Bendalls Engineering hoofdleverancier van BNFL in Sellafield. Bendalls Engineering voorziet deze BNFL-locatie van verspaande en met staal vervaardigde reserveonderdelen.



*“Met Syspro verloopt de orderverwerking gestroomlijnd. Iedereen heeft eenvoudig toegang tot alle informatie, waar en wanneer ze die ook maar nodig hebben.” Neil Murray, financieel directeur bij Bendalls Engineering*

## In één oogopslag

### Bedrijf

Bendalls Engineering

### Industriector

Productie

- Metaalproductie

### Aantal werknemers

70+

### De uitdaging

- De doorlooptijden verkorten
- De dienstverlening aan klanten verbeteren
- Een bestaand ERP-systeem vervangen. Dit systeem was slecht geïmplementeerd en sloot onvoldoende aan op de specifieke bedrijfsactiviteiten
- Grip krijgen de bedrijfsprocessen, de kostenstructuur en de kwaliteit van op bestelling gemaakte producten

### Oplossing en dienstverlening

- Syspro ERP

### Voordelen

- Bedrijfsbrede, geïntegreerde informatievoorziening
- Beter projectmanagement en daarmee een efficiëntere bedrijfsvoering
- Flexibele mogelijkheden voor kostenrapportage en de kwaliteitsbewaking van producten en opdrachten
- Gestroomlijnde processen en meer managementcontrole



### Het juiste gereedschap

De Britse maak-industrie is gebouwd op technische expertise en ontwerpvaardigheden. Dat geldt ook voor Bendalls Engineering. Momenteel verdwijnen veel van deze massaproductanten in hoog tempo van het toneel. Toch is er in Groot-Brittannië nog altijd een harde kern van productiebedrijven die succes boeken door hun producten specifiek te ontwerpen, samen te stellen of op order te vervaardigen. Net als Bendalls Engineering staan deze Britse producenten onder enorme druk om de doorlooptijden te verkorten en hun dienstverlening te verbeteren. Alleen zo kunnen ze de wereldwijde concurrentie aangaan met bedrijven die met goedkope arbeidskrachten kunnen leveren.

Veel Britse producenten met een laag productievolume zoals Bendalls Engineering zijn op zoek naar manieren om hun bedrijfsprocessen te stroomlijnen en managementcontrole te verbeteren. Om dit te bereiken, doen ze vaak hetzelfde als de producenten met hoge productievolumes. Deze bedrijven gebruiken daarbij steeds geavanceerdere ERP-systemen. Deze systemen zijn echter niet geschikt voor de bedrijven die maatwerk in kleine volumes produceren, want hun bedrijfsvoering verschilt op een aantal fundamentele punten van die van massaproductanten. Veel van de traditionele, op financiële en productieprocessen gebaseerde ERP-systemen, hebben geen oog voor deze verschillen. Bovendien beschikken kleine en middelgrote productiebedrijven zoals Bendalls Engineering vaak niet over de benodigde ICT - en procesexpertise om valkuilen te vermijden.

### Fundamentele verschillen

Bendalls Engineering verschilt op verschillende punten van de doorsnee massaproductant. Ten eerste maakt Bendalls Engineering vooral maatwerk producten. Daarbij vormen het ontwerp en de engineering van de klanten vrijwel altijd het uitgangspunt voor een order. Dit betekent dat de interne beheerprocessen en -systemen moeten aansluiten op een productieomgeving waarin nauwelijks standaardproducten of zelfs maar samengestelde onderdelen gebruikt worden. Dat vraagt bovendien om een systeem dat rekening houdt met bijvoorbeeld een materiaallijst, vraagprognose, standaardkosten, vooraf ingekochte materialen en dergelijke.

Een tweede verschil is dat massaproductanten zich vooral richten op het beheren en verbeteren van productie processen en het bewaken en stroomlijnen van de kosten, doorlooptijden en kwaliteit. Dat geldt niet voor Bendalls Engineering. Dit bedrijf focust zich veel meer op details. Elk aspect van elke productie is belangrijk. Zo kan Bendalls Engineering er voor zorgen dat de productie binnen budget blijft, de afgesproken leverdata worden gehaald en de productkwaliteit goed is. De producten van Bendalls Engineering moeten namelijk veilig en betrouwbaar zijn, zelfs onder de zwaarste omstandigheden.

Een derde verschil is dat Bendalls Engineering, in tegenstelling tot de massaproductanten, te maken heeft met belangrijke operationele verschillen in de interne processen. Dat geldt niet alleen voor productieprocessen, maar ook voor bijvoorbeeld de productverzending en de facturatie. Daarnaast moet Bendalls Engineering per product gedetailleerde documentatie samenstellen. Deze worden vervolgens goedgekeurd door de desbetreffende klant. Dus ook op dit vlak levert het bedrijf maatwerk.

### Totaalsysteem: de verkeerde keuze

Bendalls Engineering besloot in eerste instantie om een allesomvattend ICT-systeem aan te schaffen om zijn bedrijfsvoering te stroomlijnen. Daarom implementeerde de producent een totaalstelsel voor de productie-, inkoop- en financiële processen. Een systeem dat eerder geschikt is voor de grote standaardproducenten. Deze oplossing sloot dan ook onvoldoende aan op de specifieke bedrijfsbehoeften. Neil Murray, Financieel Directeur bij Bendalls Engineering: "Het was om verschillende redenen het verkeerde systeem. En de gebrekkige implementatie maakte het er niet beter op. Het systeem kon ons hierdoor niet de verwachte voordelen bieden en raakte snel in onbruik binnen een groot deel van onze organisatie". Maar de groeiende druk om de bedrijfsvoering te vergemakkelijken bleef. Daarom ging Bendalls Engineering op zoek naar een nieuwe oplossing. Maar nu was het bedrijf gewapend met praktijkervaring en kersverse kennis op ICT-gebied.



*“Het ‘Onderhanden Werk Rapport’ is uitgegroeid tot een pijler van ons productiebeheersysteem en vormt vaak de basis voor onze productievergaderingen. Met het rapport kunnen we de kosten en voortgang van elke afzonderlijke opdracht bewaken. Zodra een project dreigt te ontsporen, kunnen we corrigerende maatregelen treffen.”*

### Syspro: de juiste keuze

Bendalls Engineering koos in tweede instantie voor het ERP-systeem Syspro. Inmiddels is gebleken dat dit de juiste keuze was. Met Syspro beschikt de producent over een bedrijfsbrede, geïntegreerde informatievoorziening. De verkopers, technici, inkopers, productiemedewerkers en klanten hebben allemaal toegang tot één en dezelfde, centrale gegevensbron – en dat gewoon via hun eigen workstation. Dankzij de flexibiliteit van het ERP-systeem kan Bendalls Engineering gestructureerder werken, eenvoudig praktische verbeteringen realiseren en het projectmanagement stroomlijnen. Dit zijn stuk voor stuk voorwaarden om slagvaardiger te kunnen concurreren.

### Ideaal voor klantspecifieke productontwikkeling

Met Syspro kan Bendalls Engineering in de praktijk voldoen aan klantspecifieke eisen op het vlak van product ontwikkeling (engineer to order). Syspro is een uiterst flexibel systeem. Hiermee kan Bendalls Engineering zijn engineer to order-processen logisch en doeltreffend indelen, van de offerte tot de factuur. In tegenstelling tot de eerder gebruikte standaard systemen, die geen rekening hielden met interne operationele verschillen. Bovendien biedt het Syspro ERP-systeem alle management ondersteuning die Bendalls Engineering nodig heeft.

Hoe werkt Syspro in de praktijk? Zodra Bendalls Engineering een order ontvangt, maakt het ERP-systeem een opdrachtnummer en -dossier aan, zonder

dat er direct een materiaallijst nodig is. Deze lijst kan het productiebedrijf lopende de opdracht maken en uitbreiden. Vanaf het moment dat Syspro een opdracht- en dossiernummer aanmaakt, kunnen medewerkers alle relevante informatie en documenten voor deze opdracht toevoegen, inzien en gebruiken via dit centrale dossier.

Bendalls Engineering werkt met verschillende maatwerk systemen die Syspro ondersteunt. Zo heeft de producent onder meer een eigen systeem voor kostenramingen voor drukvaten ontwikkeld. Doordat dit systeem geïntegreerd is in Syspro, kan Bendalls Engineering de drukvatenoffertes eenvoudig rechtstreeks in het ERP- systeem invoeren en voor naslagdoeleinden opslaan in het juiste opdrachtdossier. Syspro ondersteunt ook het huidige ordersysteem van Bendalls Engineering. Zodra een order is goedgekeurd, moet Bendalls Engineering eerst productietekeningen maken in zijn interne CAD-systeem. Terwijl deze tekeningen worden gemaakt, hebben de engineers via het opdrachtdossier toegang tot een voorlopige onderdelenlijst. Daardoor kunnen ze direct inzien welke componenten en materialen lange doorlooptijden hebben.

*“Syspro heeft in de praktijk bewezen dat het perfect aansluit op onze bedrijfsbehoeften. We kunnen onze opdrachten nu doelmatiger en efficiënter beheren. Bovendien heeft het systeem het hele proces een stuk eenvoudiger gemaakt.”*

Ook de inkopers hebben baat bij het nieuwe ERP-systeem. Zij kunnen namelijk direct met deze lijst aan de slag en orders uitzetten onder een specifiek opdrachtnummer. Zijn de productietekeningen door de klant goedgekeurd? Dan kunnen alle betrokkenen deze, samen met de definitieve onderdelenlijst, direct inzien via hyperlinks in het opdrachtdossier. Ook Murray ziet de voordelen hiervan: “Sinds de introductie van het Syspro ERP-systeem verloopt de



orderverwerking gestroomlijnd. Iedereen heeft nu eenvoudig toegang tot alle benodigde informatie, waar en wanneer ze die ook maar nodig hebben.”

Inzicht voor engineers en managers Syspro biedt de verschillende medewerkers van Bendalls Engineering meer inzicht in processen en taken. Wanneer Bendalls Engineering bijvoorbeeld alle ingekochte artikelen heeft ontvangen, geïnspecteerd en goedgekeurd, zet Syspro de testcertificaten af tegen de onderdelenlijst. Dat is zichtbaar in het opdracht dossier. De uiteindelijke productinspectie en -certificering legt het ERP-systeem op vergelijkbare wijze vast binnen het opdracht dossier. Hierdoor kunnen medewerkers snel en eenvoudig achterhalen welke materialen en componenten gebruikt zijn en hoeveel werkuren er besteed zijn in het volledige productieproces.

Een ander belangrijk voordeel is dat medewerkers nu dagelijks de kosten en voortgang van afzonderlijke opdrachten kunnen achterhalen. De WIP-module (Work in Progress) van het systeem wijst kosten toe aan afzonderlijke opdrachten. Medewerkers of managers kunnen hierbij de gewerkte uren invoeren op basis van de dagelijkse urenstaten. Daarnaast kunnen managers na de inspectie van artikelen de materiaalkosten per opdracht inzien. Op basis van deze gegevens produceert Syspro een wekelijks bijgewerkt rapport met de totale kosten voor elke opdracht tot op dat moment (het aantal gewerkte uren en gebruikte materialen), inclusief de materiaalkosten. Het rapport omvat eveneens de oorspronkelijke kostenraming. Daardoor kan Bendalls Engineering eenvoudig de daadwerkelijke kosten vergelijken met de kostenprognose.

“In het verleden hadden we simpelweg geen informatie over de kosten, zeker niet in een direct bruikbaar formaat. Daardoor konden we niet over individuele opdrachten rapporteren. Dit betekende dat we alle arbeids- en materiaalkosten moesten opvragen en handmatig vergelijken – een uiterst tijdrovende en foutgevoelige aanpak”, aldus Murray.

“Het Onderhanden Werk Rapport is uitgegroeid tot een pijler van ons productiebeheersysteem en vormt

vaak de basis voor onze productievergaderingen. Met het rapport kunnen we de kosten en voortgang van elke afzonderlijke opdracht bewaken. Zodra een project dreigt te ontsporen, kunnen we corrigerende maatregelen treffen. Als blijkt dat er te sterk wordt afgeweken van de oorspronkelijke kostenraming, nemen we snel een project onder de loep en gaan we na waar bepaalde kosten vandaan komen en waarom we specifieke activiteiten hebben uitgevoerd. Zo kunnen we potentiële problemen identificeren. Daarnaast gebruiken we deze gegevens om aan te tonen als extra kosten zijn veroorzaakt door wijzigingen die de klant heeft aangevraagd”, voegt Murray toe.

Bendalls Engineering kan met rapportagegegevens uit Syspro de voortgang van alle lopende productie opdrachten inzien. Daardoor kunnen de productie planners snel de huidige en toekomstige werklust bepalen. Ze zien bijvoorbeeld welke bedrijfsmiddelen worden overbelast en waar er juist sprake is van onderbezetting.

Het ERP-systeem van Syspro integreert verschillende processen en taken. Dat biedt legio voordelen voor de technische afdeling. Zo kunnen engineers via de WIP-module de huidige opdrachten inzien, voorraden bewaken en zicht krijgen op de doorlooptijden van leveranciers. Via de inkoopmodule hebben technici rechtstreeks toegang tot de orderhistorie van een specifieke opdracht of leverancier. Daarnaast is het voor de engineeringafdeling erg handig dat ze samenvattingen van rapporten kunnen opvragen en opslaan in Word- of PDF-formaat. Dat maakt het eenvoudig om klanten te voorzien van voortgangsrapportages en leveranciers van rapportages over versnelde leveringen.

### Meer discipline

Dankzij het nieuwe ERP-systeem is er meer discipline binnen de organisatie. Het systeem zorgt dat betrokkenen informatie over belangrijke activiteiten op tijd invoeren. In het verleden werden orders vaak bij leveranciers ondergebracht, zonder eerst een prijsopgave



op te vragen. Medewerkers hadden de gewoonte om de opdracht dossiers dan later bij te werken. Syspro maakt inzichtelijk welke medewerker dit doet bij welke opdracht. Daarbij laat het systeem zien welke extra kosten dit tot gevolg heeft en wat de invloed daarvan is op bedrijfsprestaties. Dat heeft er toe geleid dat betrokken medewerkers nu veel gedisciplineerder werken.

“In het verleden gebruikten medewerkers vaak het excuus dat ze het te druk hadden om alles op de juiste manier te doen. Maar nu is het duidelijk dat wanneer taken op de juiste wijze worden uitgevoerd en de vastgestelde procedures worden gevolgd, de processen in werkelijkheid een stuk minder tijd en moeite kost”, aldus Murray.

### Professionele aanpak

Dankzij Syspro is de voorbereiding van financiën en het facturatie proces professioneler geworden. In het verleden waren de kosteninformatie, de productdocumentatie, de testcertificaten en de inspectierapporten op verschillende plekken opgeslagen. Daardoor liep de afronding van opdrachten vaak vertraging op. In sommige gevallen leidde dit er zelfs toe dat de verzending van het product en de uiteindelijke betaling spaak liep. Dat kwam doordat klanten op de definitieve documentatie bleven wachten. Dat kan nu niet meer gebeuren: alle belangrijke informatie is opgeslagen in en toegankelijk via één centrale database. Daardoor verloopt de voorbereiding, controle en het indienen van een compleet documentatiepakket aan het einde van projecten veel sneller en efficiënter.

Murray concludeert: “Het ERP-systeem Syspro heeft in de praktijk bewezen dat het perfect aansluit op onze specifieke bedrijfsbehoeften. Iedereen heeft direct zicht op de status van elke opdracht, van order tot factuur. Alle informatie en belangrijke analysegegevens zijn binnen enkele seconden beschikbaar. Daarnaast hebben we onze werkwijze op alle fronten kunnen verbeteren. We kunnen afzonderlijke opdrachten nu doelmatiger en efficiënter beheren. Bovendien heeft het systeem het volledige beheer van het totale productieproces een stuk eenvoudiger gemaakt.”

