



Quincaillerie Conradt, een firma die al 150 jaar in haar sector actief is, vestigde zich drie jaar geleden op de site van het vroegere voetbalveld van Ensival en verdubbelde tegelijk haar oppervlakte. Vandaag stelt dit familiebedrijf 23 personen te werk en haalt het een jaarlijkse omzet van ongeveer 8 miljoen euro.

De heer Jacky Conradt, eigenaar van de firma, vertelt ons hoe hij uiteindelijk een beslissingsinstrument in zijn onderneming heeft ingevoerd.

QUINCAILLERIE CONRADT EN BUSINESS INTELLIGENCE GAAN GOED SAMEN

Business Intelligence dient om alle gegevens van de onderneming (en in sommige gevallen ook externe gegevens) te analyseren om er informatie uit te halen die van doorslaggevend belang is voor het beheer van de firma. In de meeste gevallen kan men er gegevens mee analyseren om er zakelijke informatie uit te halen die men nooit zou kunnen analyseren zonder een dergelijk instrument.

Waaruit bestaat de activiteit van een zaak zoals de uwe en hoe is ze gepositioneerd ten aanzien van de sector?

J.C. De activiteit is een ijzerwarenhandel zoals die vroeger bestond, dat wil zeggen met alles wat als een "non food"-product beschouwd wordt, dus ook producten zoals sanitair, hout, tuinartikelen, huishoudartikelen, gereedschap enz... Onze catalogus bevat tegenwoordig 150.000 referenties.

Dat getal geeft een goed idee van de omvang van wat wij moeten beheren. Onze positionering op de markt is heel specifiek. Enerzijds hebben wij huishoudartikelen opgenomen in onze winkel, waardoor we een meer "familiaal" cliënteel hebben dan "traditionele" ijzerwarenhandels. En anderzijds zijn wij een "multimerken"-zaak met zeer diepe en zeer brede gamma's, waarin de klant de beste prijs-kwaliteitsverhouding kan vinden en tegelijk nog advies krijgt ook.

“ ... een jaar na de beslissing, zijn we nu operationeel. ”

Welke context heeft u ertoe gebracht een beslissingsinstrument aan te schaffen?

J.C. In de loop der jaren hebben we gemerkt dat we meer en meer specifieke ontwikkelingen vroegen op statistisch gebied. Daarom hebben we besloten de databanken van ons transactioneel beheersysteem te gebruiken en ze aan te wenden via een decisionele architectuur.

Dat geeft ons meer soepelheid en een beter reactievermogen. Ongeveer een jaar na de beslissing, zijn we nu operationeel.



“ ... onze catalogus bevat tegenwoordig 150.000 referenties ”

Kunt u het computersysteem beschrijven dat u gebruikt?

J.C. Als hardware hebben wij een IBM i-reeks. Ik ben er altijd voorstander van geweest om die infrastructuur te behouden, hoofdzakelijk wegens de betrouwbaarheid ervan. Op dat platform gebruiken wij een beheersprogramma dat meer dan 10 jaar geleden op maat werd ontworpen door Syllis. Dat systeem evolueert natuurlijk voortdurend met onze firma mee...



“ Een fundamentele factor was het luisteren naar onze behoeften. ”

Hoe verliep de installatie van het Business Intelligence-systeem?

J.C. Een fundamentele factor was het luisteren naar onze behoeften. De grote uitdaging waarmee Syllis werd geconfronteerd, was de vertaling in informatica van wat de klant wil doen. Een goede kennis van de business van de klant is een van de belangrijkste succesfactoren. Business Intelligence beperkt zich niet tot het invoeren van een procedure, maar vergt inzicht in het beroep van de klant.

Met de BI-verantwoordelijke van Syllis ging het vanaf het begin heel goed, want we verstonden mekaar opperbest.

Kunt u zeggen welke de voornaamste statistieken zijn die in uw firma worden gemaakt?

J.C. Analyse van de doorgangen aan de kassa (frequentie, bedragen in kwestie...)
Analyse van de evolutie van de voorraad in hoeveelheid en in waarde
Analyse van de evolutie van de prijs, het volume en de marge per productfamilie, per leverancier...
Analyse van de rendabiliteit
Analyse van de resultaatsrekening (P&L)

Hoe zien uw statistieken er in de praktijk uit en met welke frequentie raadpleegt u het systeem?

J.C. Concreet gesproken zijn de schermen heel “visueel” opgebouwd, met veel illustraties; dat is nog zo prettig...

Het concept is dat van een instrumentenbord van een auto, met grafieken, lijnen en knoppen om de zaken meer gedetailleerd te bekijken.... Het instrument waarmee we werken moet aangepast zijn! En ik weet waarover ik het heb, aangezien ik gereedschap verkoop...

Maar alle gekheid op een stokje: het is omdat ik het vak ken en omdat ik vertrouwd ben met grafische voorstellingen, dat ik ze

juist kan interpreteren. Ik raadpleeg het instrumentenbord dan ook elke dag.

Wat zijn de voornaamste voordelen die uw Business Intelligence-systeem oplevert?

Het instrumentenbord stelt mij hoofdzakelijk in staat het dagelijks beheer van de onderneming nog te verfijnen. Er vloeien zeer veel concrete acties uit voort. Laat mij de doorgang aan de kas als voorbeeld nemen. Dankzij dit beslissingsinstrument konden de uurroosters van de kassiersters worden aangepast op basis van de analyse van de klantenstromen. Vroeger waren de statistieken veel minder nauwkeurig en waren de beslissingen meer een kwestie van gezond verstand, ervaring en intuïtie.

Een strikter beheer van de voorraad is een ander groot voordeel, want de voorraad is een doorslaggevend element voor een goed beheer. Wij beheren een groot aantal seizoensgebonden artikelen: tui-artikelen in de zomer en verwarming-artikelen in de winter. Die worden hier één keer per jaar aangekocht. Met ons nieuw instrument kunnen we die stromen beter beheren, rekening houdend met de vraag en verkoop van de vorige jaren.

Hoe zit het met de toekomst en de opbrengst van de investering?

J.C. Ongeveer een jaar geleden begonnen we met BI. We zijn autonoom, maar eigenlijk moedigt het systeem ons aan om er altijd meer van te vragen... Dit maakt dat onze analyses voortdurend evolueren en we er telkens een nieuwe winst in ontdekken.

In de onmiddellijke toekomst willen we de oplossing verder doordrijven in termen van “positionering van het product in zijn levenscyclus”, namelijk de evolutie van de prijs van het product volgen naargelang de verkopen, zodat we de algemene trend van de markt kunnen herkennen.

Dat zijn de vragen waarop we willen antwoorden aan de hand van nieuwe analyses. tMaar nu zijn we al gelukkig dat we ons voordeel kunnen doen met de informatie die we in onze eigen onderneming verzamelen. Op termijn zullen we nagaan of het opportuun is ook externe gegevens te integreren.

Wat de “return on investment” betreft, dat is

zoals wanneer men zaait: je moet wachten om te kunnen oogsten... Voor het ogenblik is dat dus weinig tastbaar, maar ik ben er voorstander van het bedrijf te leiden “zoals een goede huisvader” en, zeker wat onze BI-aanpak betreft, ben ik er zeker van we op tijd en stond zullen oogsten. Soms is het beter wat te wachten op wat men tot ontwikkeling kan brengen, dan het paard achter de wagen te spannen.

“ Wat onze BI-aanpak betreft, ben ik er zeker van we op tijd en stond zullen oogsten. ”

Hoe zou u de betrekkingen tussen u en Syllis omschrijven?

J.C. Wij maken deel uit van de aankoopgroep Ménouquin en wij hebben Syllis leren kennen toen het de informatica van Ménouquin heeft overgenomen, nu weeral meer dan tien jaar geleden. Primordiaal voor de toekomst van die samenwerking is de kwaliteit van de medewerkers met wie ik in contact kom, alsook het “business”-resultaat van wat ze ons voorstellen.

Zou u collega’s aanraden dezelfde stap te zetten?

J.C. Men moet dat zien in verhouding tot hun behoeften... Voor mij is dit beslissingsinstrument in alle geval heel geschikt.

Ik weet niet of mijn collega’s het zonder meer zouden kunnen gebruiken, maar ze zijn in elk geval welkom wanneer ze zich willen vergewissen van de voordelen van deze aanpak.

Dat is zeker het beste antwoord dat ik kan geven...

