AD Autobedrijf Sypersma over garagesoftware

"De integratie van gegevens in een DMS is ideaal"

Dealermanagementsystemen zijn van op verkoop gerichte softwareproducten terechtgekomen in een omgeving, waar alle bedrijfsprocessen en informatie op elkaar zijn afgestemd en met elkaar zijn geïntegreerd. Wat je ermee kunt in een universeel autobedrijf met zes medewerkers, legt Sjoerd Sypersma uit.

Dealermanagementsystemen (DMS) bieden volledige ondersteuning aan alle activiteiten van het verkoopproces (zoals werving, offerte, ordering en uitlevering van de auto) en kunnen vanuit een centrale agenda op medewerkerniveau worden aangestuurd. Ook in het serviceproces, te beginnen met de werkorder of werkkaart, zorgt de integrale ondersteuning voor een hoge servicegraad, want via DMS bestelde onderdelen en uitgevoerde werkzaamheden worden met behulp van urenregistratie en -verantwoording inzichtelijk gefactureerd.

Sjoerd Sypersma van AD Autobedrijf Sypersma in het Friese Easterwierrum (Oosterwierum) schreef in 1986, toen hij het autobedrijf van z'n oom overnam, alle facturen nog met de hand. Korte tijd later kocht hij voor tienduizend gulden een 'single unit'-computer met een simpel programmaatje dat de facturen kon printen. Sypersma beschouwde dat als een hele verbetering. Pas jaren later kwam hij in contact met Rob Hoeben, die met CarSystems een DMS-pakket vanuit het perspectief van de werkplaats had geschreven en dus niet vanuit de boekhouding/administratie. Sypersma: "Dat vond ik een groot voordeel. Sindsdien gebruiken we het CSS Garagesoftware van Car Systems. De integratie van alle gegevens in een DMS-pakket is ideaal. Ik zie direct of de distributieriem vervangen moet worden en wanneer de laatste APK en/of grote beurt is uitgevoerd. Aan dit groene logo zie ik dat de factuur klaar staat voor facturatie, ik zie dat deze auto APK-afgemeld is, hier zie je dat de klant de leenauto al mee heeft, hier dat een klant de leenauto nog moet ophalen. Ik print 's ochtends de werkkaart uit en de jongens vullen de kilometerstand in. Ze klokken op de werkkaart in, bestellen onderdelen die ze importeren vanuit Aldoc of mijngrossier en ik hoef het alleen maar te controleren. In principe maken de monteurs de factuur".

Auto's bergen is niet te plannen

Die monteurs zijn Rienk, Arnold, René en Thomas. Sjoerd Sypersma is zelf ook één van de monteurs, maar hij plant zichzelf niet meer in. "Ik ben vooral

TEKST: JOHN MULDER / BEELD: JAN LIEFTINK

Dit is AD Autobedrijf Sypersma in Oosterwierum. Het universele autobedrijf (autoverkoop, reparatie/onderhoud, berging, tankstation) zit al meer dan honderd jaar op deze plaats en is altijd in de familie gebleven. Sjoerd Sypersma woont in de boerderij links en kocht het bedrijf 25 jaar geleden van zijn oom. De showroom (helemaal links) doet nu dienst als opslag van winter/zomerbanden. Sypersma heeft een bouwvergunning aangevraagd om voor de banden een nieuwe opslagruimte achter de garage te bouwen.

's Ochtends print Sypersma alle werkkaarten uit, doet ze in de mappen en wanneer de klant komt, pakt hij de map, overlegt met de klant eventuele bijzonderheden, doet de sleutel in de map en de monteurs kunnen beginnen.

Het was even slikken, maar pas sinds begin dit jaar heeft Sypersma het 'ouderwetse' planbord vervangen door het plansysteem in zijn DMS-pakket. Het werkt beter, omdat het volledig geïntegreerd is in zijn DMS.

Sypersma vierde zijn 25-jarig jubileum door op 7 mei jl. alle klanten 25 cent korting per liter te geven. Sypersma: "Mensen vinden dit leuker dan een groot feest". Met honderd procent zelfbediening - Euro 95 en diesel - kost de Texaco-pomp Sypersma nauwelijks tijd.

De monteurs zien via het touch screen welke auto voor hen staat ingepland, klokken in en tikken de kilometerstand in. Uitklokken hoeft niet, want bij de volgende klus stopt de tijd van de laatste klus. Naast het touch screen hangen alle uitgeprinte werkkaarten met autosleutels.

improductief: ik regel de inkoop, verkoop, de receptie en ik assisteer. Alleen als het heel druk is, doe ik nog wel eens een beurtje." AD Autobedrijf Sypersma doet zo'n 25 APK's per week, dat zijn er dus zo'n twaalfhonderd op een goede 2.400 doorgangen per jaar. Het Texaco-tankstation (diesel en euro 95) heeft volledige zelfbediening en kost Sypersma en zijn monteurs dus weinig tijd, maar AD Autobedrijf Sypersma bergt ook auto's in de driehoek Leeuwarden, Sneek, Franeker. Dag en nacht staan vier berg/takelauto's klaar. Bergen is een niet in te plannen activiteit, al is de drukte voorspelbaar: meestal in de ochtend- en avondspits en vaak gerelateerd aan het weer. Sypersma: "Bergen geeft onrust in de werkplaats, maar we zijn er aan gewend. We houden er rekening mee dat we zomaar een man een uur kwijt zijn. Ik plan daarom de helft van de beschikbare tijd op lange termijn vol. De andere helft plan ik pas op het laatste moment in". Pas begin dit jaar werkt Sypersma niet meer met een ouderwets planbord. Het was even slikken, maar plannen in het DMS-pakket werkt beter.

De monteurs verkopen de auto's

Sypersma heeft nu vier monteurs in dienst en kan dat goed behappen. "Met vijf monteurs moet ik op m'n tenen lopen. Als je er een improductieve man bij zet voor de begeleiding of voor het magazijn, moet je of doorschakelen naar zes, zeven of meer monteurs. Dat kan wel, maar dan moet de gemeente wel meewerken met mijn uitbreidingsplannen". In het DMS kan Sypersma zien hoeveel van de aanwezige uren de monteurs per dag of periode gepland hebben. Dat moet tussen de 90 en 95 procent zijn. Het percentage uren dat hij uiteindelijk factureert ligt op zo'n zestig, zeventig procent. Een van de redenen is dat niet alle storingen en zoekuren gefactureerd kunnen worden. Bovendien heeft Sypersma geen autoverkopers in dienst en geldt hier dat de werkplaats de volgende auto verkoopt: de monteurs maken dus regelmatig een praatje met de klanten. De flatratetijden staan in het DMS. Het nadeel daarvan, zo vindt Sypersma, is dat ze uitgaan van een gemid-

deld gebruik van auto en kilometers. "Dat klopt over het algemeen wel als het gaat om reparaties, maar niet als het gaat om onderhoud. Op het platteland wijkt men vaak van het onderhoudsschema af. We zijn gecertificeerd Lease Prof Service Centre, dus werken we ook met de lease flatrate-tijden."

Sociale media en 'Klantenvertellen'

Begin dit jaar gebeurde er iets vreemds. Een klant kon van zijn oudere Peugeot geen koplamp bij de dealer krijgen. Met veel moeite vond Sypersma wel een exemplaar. Nou is Sypersma niet iemand die - zoals hij zelf zegt – 'twittert en piept', maar hij kreeg een tip van een klant dat iemand negatief over zijn bedrijf had getwitterd. Het bleek de klant van de koplamp te zijn. Sypersma: "Ik had zo m'n best gedaan en vond het oneerlijk dat ik er van langs kreeg. Ik heb die klant gebeld en hij schrok zich wild dat ik zijn tweet ook had gelezen. We hebben het uit kunnen praten, maar ik besefte er wel door dat je moet reageren als klanten op internet of via twitter iets over je schrijven". Sypersma komt uit een tijd dat hij trots is op de certificeringen van Stek, Airco, Erkend Leerbedrijf, het Bovag Certificaat klasse 1, de certificering voor de berging van Via Norm en Euro Assistance, Erkend AD Reparatiebedrijf en RDW-keuringsstation. De certificeringen sieren ingelijst de muur bij de receptie. Sypersma: "Maar nieuwe klanten vinden de beoordelingen en opmerkingen van andere klanten belangrijker dan die certificaten. Ze kijken eerst even op internet. Ik heb liever dat ze dan zoveel mogelijk beoordelingen tegenkomen, dan van één of twee klanten".

Customer Relation Management

Sypersma heeft inmiddels een abonnement op een Google-service, die hem een mailtje stuurt als op internet zijn naam naar voren komt. De koppeling van de CSS Garagesoftware aan de Bovag reviewtool Klantenvertellen zal hem ook helpen. Door de integratie van Klantenvertellen in het DMS-pakket is er geen extra handeling meer nodig om de reviewtool actief te gebruiken; alles gebeurt namelijk automatisch na ieder klantcontact. Sypersma: "Het systeem vraagt automatisch of ik die klant een mail wil sturen met een koppeling naar 'Klantenvertellen'. De klanten krijgen dan een paar vragen en geven een beoordeling. Ik ga er binnenkort mee starten, maar ik moet eerst nog even de e-mailadressen van de klanten aanvullen". Om die e-mailadressen boven water te krijgen gaat Sypersma een DM-actie opzetten. Er is een 'landingsplatform' gecreëerd, waar klanten hun gegevens kunnen achterlaten. Iedereen die dat doet ontvangt thuis tien kilo strooizout. "Zo'n actie is leuk en nodig, want het kaartje van de Bovag op de balie werkt zelden." Sypersma prijst de manier waarop hij gegevens uit het DMS kan exporteren. "We zijn de laatste jaren veel bezig met DM-acties en dan is het makkelijk om het hele klantenbestand even naar een reclamebureau te exporteren."

Het bedrijf is te klein voor een magazijnmeester. De monteurs zoeken in de database welk filter ze nodig hebben, bestellen dat bij de grossier, waarna het onderdeel automatisch op de werkorder wordt geboekt. Ook met een open magazijn is altijd te zien wat de snellopers zijn.

Banden inkopen op restprofiel

Bij het wisselen van de zomer/winterbanden meten de monteurs het restprofiel en voeren dat in het systeem in. Als er historie is, hoeven ze alleen het aantal millimeters aan te passen. Vervolgens worden er vier stickers uitgeprint, die op de banden worden geplakt. Wanneer een klant belt voor een bandenwissel, klikt Sypersma in het systeem op 'bandenwissel' en krijgt dan een staatje met daarin bandenmerk, bandtype en het restprofiel in millimeters. Sypersma: "Ik kan gelijk met de klant overleggen om bijvoorbeeld twee gladde

De nieuwste aanwinst is de DAF Truck. Sypersma: "Met één auto kom je niet door de certificering, dus je zult er meer moeten hebben. Voor bergen bestaan er vuistdikke boeken met allerlei eisen. Bovendien heeft elke verzekeringsgroep z'n eigen eisenpakketje".

Buiten hangen een paar kwalificaties van Bovag, RDW en AD. Binnen hangen de certificeringen ingelijst aan de muur, maar nieuwe klanten vinden de beoordelingen en opmerkingen van andere klanten op internet en via sociale media belangrijker dan die certificaten. Hoog tijd om aan 'Klantenvertellen' van de Bovag mee te doen.

Bij AD Autobedrijf Sypersma werken zes mensen, van wie vier monteurs, die beschikken over voldoende ruimte. Boven is nog een administratieruimte.

Sjoerd Sypersma: "Volgens mij draait het nog steeds om de vent in de tent. Is die vent een sjacheraar, dan is zijn bedrijf dat ook. Je kunt nou eenmaal niet alles automatiseren".

winterbanden te vervangen. Het voordeel is dat ik de klant ermee confronteer op het moment dat hij ook rijp is om een beslissing te nemen". Ruim voor het nieuwe zomer/winterseizoen begint heeft Sypersma al een uitdraai gemaakt van alle opgeslagen banden. "Ik selecteer alle banden die minder dan vier millimeter restprofiel hebben. Ik wil van die maten/typen nieuwe banden op voorraad hebben en vraag mijn grossier of hij een leuk prijsje maakt. Het beste verkoopmoment is het moment waarop de klant een afspraak maakt. Bovendien grijp ik nooit mis, want ik weet dat ik de banden kan leveren en ook tegen welke prijs. Als er een rustig moment in de werkplaats is, kunnen de monteurs - nog voordat de klant komt - alvast de twee nieuwe banden op de velg monteren". Sypersma heeft een bouwvergunning aangevraagd om het pand aan de achterkant uit te breiden, want de opgeslagen banden staan nu in de showroom, die niet meer als zodanig in gebruik is. Ondanks al die kosten en moeite is de bandenopslag gratis. "Ik vind het belangrijker dat het me twee contactmomenten per jaar oplevert."

Niet alles wordt gebruikt

Wie eenmaal met een DMS gewerkt heeft, wil natuurlijk zo snel mogelijk alle mogelijkheden kennen. De functionaliteit van de systemen neemt door de jaren steeds verder toe. De gebruikers moeten natuurlijk zoveel mogelijk uit het DMS halen, want als ze het systeem optimaal gebruiken, werken ze efficiënter, besparen ze kosten, kunnen ze meer klanten bedienen en onderscheiden ze zich beter van hun concurrenten. Dat doen de DMS-leveranciers door hun klanten te trainen en daardoor ontstaat ook extra vraag naar nieuwe functionaliteiten. De meeste leveranciers geven ook aan hoe je sneller kunt werken en kosten kunt besparen. Sypersma: "Op de gebruikersavond van CarSystems leer ik toch weer een paar handige foefjes. Elke zes weken hebben we werkoverleg en dan praten we ook over automatisering. Dan komen ook de wensen naar voren. Zo willen we graag de millimeters van de banden in het touch screen aangeven en niet met een muis of toetsenbord. Dat zal vast wel een keer gebeuren". Maar er zijn ook functionaliteiten waar Sypersma niets in ziet. "We hebben een open magazijn, omdat het bijhouden van de voorraad te bewerkelijk voor ons is. Een keer per week loopt één van de monteurs door het magazijn om de voorraad bij te houden en regelmatig merkt hij de doosjes. Staan die doosjes er een half jaar later nog, dan zijn ze incourant en gaan ze terug naar de grossier. We bestellen via Aldoc en importeren de onderdelen gelijk op de werkkaart. Bellen met de grossiers doen we niet meer. Primair kopen we bij onze AD-grossier, maar afhankelijk van de route ook bij Koskamp en Ferwerda. Die grossiers komen hier vier keer per dag en dan heeft het, gezien onze omvang, geen enkel nut om een enorme voorraad aan te leggen en dat in het DMS te managen door onderdelen te scannen en ze in- en af te boeken."

"Ik ken mijn zaak"

DMS-pakketten zijn van een transactiegericht softwareproduct nu terechtgekomen in een omgeving, waar bedrijfsprocessen en informatie veel beter op elkaar zijn afgestemd en beter met elkaar geïntegreerd zijn. Het doel is ervoor te zorgen dat gebruikers sneller en efficiënter werken en alle benodigde informatie op één overzichtelijk scherm hebben en niet op tien verschillende plaatsen. Vooral grote bedrijven hebben, buiten de standaard rapportages om, behoefte aan echte managementinformatie, zeg maar de corporate dashboard-achtige functionaliteiten. Managers van dealerholdings willen niet alleen de kengetallen zien, maar willen ook naar individuele transacties via een 'drill down'-functionaliteit en zo inzoomen tot het diepste detailniveau. Je kijkt naar een bepaalde omzet, ziet een afwijking en vervolgens kun je steeds meer details uitvouwen, zodat je weet hoe die afwijking is ontstaan. Een nieuwe generatie managers denkt meer in het beheren, controleren, managen en aansturen van een organisatie, dan in het alleen kijken naar hoeveel er verkocht is en met welk transactieresultaat. Sypersma heeft er weinig interesse in. "Als je 25 jaar in het bedrijf werkt, dan weet je precies hoe de zaak draait. Die kengetallen en dashboardfuncties zijn voor mij niet zo belangrijk. Ik wil m'n crediteuren- en debiteurenstand weten, het saldo op de bank en wat ik op voorraad heb staan. Dan weet ik precies wat ik verdien. Volgens mij draait het nog steeds om de vent in de tent. Is die vent een sjacheraar, dan is zijn bedrijf dat ook. Je kunt nou eenmaal niet alles automatiseren."

Cloud computing

Bij klassieke automatisering draait een applicatie op een pc of via een netwerk of desnoods via een draadloos WiFi-netwerk. Bij cloud computing gaat het niet meer over verbindingswegen maar over infrastructuren. Cloud computing is het model dat het mogelijk maakt om netwerken, servers, opslag, applicaties en diensten op aanvraag beschikbaar te stellen op een snelle en gemakkelijke manier. Het kenmerk is een minimale interactie van een service provider. De term cloud computing is ontstaan omdat de verzonden data niet meer over een vastgelegde lijn gaat. Er is niet met zekerheid aan te geven welke weg is gevolgd om aan het eindpunt te komen. Het netwerk is als een wolk, waarvan de route binnen de wolk onduidelijk is. Cloud computing is de volgende stap in de automatisering van het autobedrijf. Sypersma gebruikt nu nog foutcode-uitleesapparatuur van SPC, Bosch en AutoDiagnos. "Dat doen we om dezelfde reden dat we ook drie grossiers hebben: eentje kan niet alles alleen aan. Daarnaast gebruiken we de vierkanaals labscope van GMTO." De volgende automatiseringsstap zou wel eens cloud computing kunnen zijn; de integratie van deze apparatuur met het DMS-pakket. "Ik denk dat in de toekomst alle monteurs een tablet aan de kist hebben hangen. Eentje waar je met vette handen kunt aan komen."