

## VERBETERDE PROCESSEN EN EEN NIEUW ERP-PAKKET MAKEN COMFOOR KLAAR VOOR GROEI



Een versnipperd systeemlandschap stond de internationale expansie van Comfoor in de weg. Samen met Ctac verbeterde Comfoor de interne processen. Ook ondersteunde Ctac het bedrijf bij de selectie van een gloednieuw ERP-pakket dat naadloos aansluit bij Comfoors grensoverschrijdende ambities.



Comfoor ontwikkelt, produceert en levert al ruim dertig jaar uiteenlopende producten op het gebied van gehoorbescherming en -verbetering. Het bedrijf heeft twee belangrijke disciplines. Onder de naam Pluggerz verkoopt Comfoor oordoppen voor thuis en op het werk. Denk aan oordoppen voor in het vliegtuig of gespecialiseerde dempingsoplossingen voor gebruik op de werkvloer. De gehoorbeschermers worden in hoge aantallen geproduceerd en vinden hun weg vanuit Doetinchem naar afnemers overal ter wereld. Daarnaast produceert Comfoor in opdracht van audiciens een heel specifiek onderdeel van het hoortoestel: het plugje dat in het oor gaat. “Deze oorstukjes worden helemaal op maat gemaakt”, vertelt Frank Winkelhorst, Manager Finance en Shared Services van Comfoor. “Ze moeten voldoen aan hoge eisen en worden digitaal geproduceerd met behulp van state of the art modellersoftware en high-tech 3D-printers.”

Comfoor is ambitieus. “We willen onze hoge positie in de markt handhaven”, vertelt Winkelhorst. “We zijn op dit moment in 25 landen actief, maar we willen nóg meer grenzen over. We willen onze export uitbreiden en wereldwijd met nóg meer verschillende partners,

distributeurs en audiciens samenwerken. Ook willen we allerlei nieuwe serviceconcepten ontwikkelen. De potentie in de markt is enorm.”

### **Versnipperd IT-landschap**

Zo’n ambitie vraagt om een IT-landschap dat die grensoverschrijdende groei kan ondersteunen. Maar op dat vlak liep het bedrijf juist tegen de grenzen van de systemen aan. Winkelhorst: “We zijn behoorlijk gegroeid de afgelopen jaren. Als je groeit, nemen je behoeftes toe. Daarom werden er steeds nieuwe systemen toegevoegd en aan elkaar geknoopt. Een logistiek systeem bijvoorbeeld. Een systeem om de productie te monitoren. Een systeem voor het beheren van onze klanten. Al die oplossingen stonden op zichzelf en boden geen synergievoordeel.”

Die inrichting van het IT-landschap zorgde ervoor dat ze bij Comfoor vaak in verschillende systemen tegelijk moesten werken, wat relatief veel tijd kost. Winkelhorst: “En die tijd besteden we liever aan productontwikkeling of aan gesprekken met onze klanten. Daarom hebben we ervoor gekozen om onze IT-omgeving helemaal opnieuw in te richten. We wilden dat goed aanpakken en dus

gingen we terug naar de basis. Waar willen heen met onze organisatie? Welke strategie en architectuur past daarbij? En hoe willen we onze processen graag inrichten, zodat we onze klanten nóg beter kunnen helpen?"

### De juiste partner

Comfoor ging op zoek naar de juiste partner om dat proces te begeleiden en te regisseren. Winkelhorst: "We zochten een partij die bij ons past; groot genoeg om over allerlei grenzen te kijken en klein genoeg om pragmatisch te blijven." Comfoor kwam bij Ctac uit, omdat Winkelhorst en zijn collega's een goed gevoel kregen bij het plan van aanpak dat Ctac had opgesteld. "Maar de persoonlijke klik met de consultants gaf de échte doorslag", zegt Winkelhorst. "We zaten direct op één lijn met elkaar en vulden elkaars gedachtegangen perfect aan."

Samen met Comfoor brachten de consultants van Ctac eerst Comfoors processen en complexiteit in kaart. Winkelhorst: "De mensen van Ctac komen bij veel maakbedrijven over de vloer. Daardoor weten ze wat werkt en wat niet. De consultants weten heel mooi te nivelleren tussen alle lagen binnen het bedrijf. Heel open, zonder zich belerend op te stellen. Dat heb je écht nodig om de goede dingen boven water te krijgen, om te horen hoe het met je processen zit en waar het fout gaat. Als je dat los kunt krijgen, ben je goed bezig. Behalve specifieke maakindustrie kennis beschikten de consultants over denkkracht en conceptueel vermogen. Ze zitten helemaal in de materie en hebben geen gelikte, nietszeggende presentaties nodig om hun punt te maken."

### Vervolgstappen

Nadat alle processen in kaart waren gebracht, ontstond er een helder overzicht van de procesverstoringen en verbetermogelijkheden. Op basis van Comfoors strategische doelstellingen formuleerde Ctac vervolgens de toekomstige processen van het bedrijf. Die beschrijvingen vormden de basis voor de requirements



en het verdere selectietraject. Winkelhorst: "Samen brachten we het aantal mogelijke ERP-aanbieders terug tot een shortlist van twee namen. Uiteindelijk kozen we voor de oplossing die het beste bij ons paste: een modern, schaalbaar en breed inzetbaar cloud-systeem waarin we ál onze processen onder kunnen brengen."

### ROI van 5 jaar

Winkelhorst verwacht de investeringen binnen vijf jaar terug te verdienen. Die return on investment wordt niet alleen gedreven door de geoptimaliseerde processen en de keuze voor een geïntegreerde oplossing, maar ook door het feit dat hij straks feilloos in beeld heeft wat er allemaal gebeurt binnen het bedrijf. "Daardoor wordt het bijvoorbeeld veel makkelijker om fouten te reduceren. Omdat we zien wat er verkeerd gaat, kunnen we daarvan leren. Dat helpt ons om het probleem op te lossen en ons proces nog weer strakker in te richten. Daarnaast helpt zo'n integraal systeem ons om heel nauwkeurig in te spelen op de specifieke wensen en behoeftes van onze klanten. Ook nieuwe producten en diensten uitrollen en de systemen daarop inrichten wordt eenvoudiger."

### Het werk verandert

Denkt Winkelhorst dat zijn eigen werk verandert? "Dat kan bijna niet anders. Nu ben ik vooral bezig met het managen van fouten en het oplossen van problemen. Mede dankzij Ctac kan ik me nu meer gaan richten op de groei van de organisatie en het ontwikkelen van nieuwe producten en werkwijzen. Maar het gaat niet alleen om mijn werk. Nu dit staat, kunnen we buiten de landsgrenzen aan de slag. We gaan groeien. Dat is het belangrijkste."