

Software als spring

Technical Touch krijgt meer zicht op voorraad

Informatica-investeringen uit het verleden mogen geen rem zetten op toekomstige groei. Daarom besloot Technical Touch, dat motorfietsonderdelen importeert, assembleert en distribueert, zijn verouderde ERP-software en webshop van lokale makelij in te ruilen voor nieuwe bedrijfssoftware van Microsoft. “De hoge mate van integratie in en tussen de diverse Microsoftpakketten biedt ons de flexibiliteit om veel sneller te schakelen, om het in motorcrosstermen uit te drukken”, vertelt Diégo Claessens. Als projectmanager bij Technical Touch leidde hij de migratie naar het nieuwe platform, waarvoor Microsoft-partner SDE instond, mee in goede banen.

In zijn vestiging in Lommel stelt Technical Touch een twaalfstal mensen tewerk. Het Belgische bedrijf, opgericht begin de jaren negentig, heeft sinds een jaar of tien ook een vestiging in de VS. Het voornaamste merk dat Technical Touch invoert en wereldwijd verdeelt, is het van origine Japanse KYB (voorheen Kayaba Manufacturing), een van 's werelds grootste fabrikanten van schokdempers voor motorfietsen. KYB-producten, zoals veringen en reserveonderdelen, maar ook oliën en smeermiddelen, zijn in meer dan honderd landen te koop.

“Wij verdelen ook volledige kitveringen die we hier eigenhandig assembleren”, aldus Diégo Claessens. “Daarnaast zijn we een aantal jaren geleden begonnen met de import van Hinson-koppelingen en ODI-stuurgrepen en -handvatten, ook weer specifiek voor crossmotoren. Voor die merken verzorgen wij ook de distributie in Europa. En ten slotte hebben wij nog enkele merken in ons portfolio die we enkel in België verdelen, zoals Yoshimura-uitlaten en kroonplaten van X-Trig.”

Last but not least verzorgt Technical Touch ook de officiële technische ondersteuning van alle

KYB-coureurs tijdens het Europees kampioenschap en het wereldkampioenschap motorcross (MXGP en MX2). “Daarvoor hebben we twee gespecialiseerde techniekers in dienst, die de vaste technici zijn van een aantal fabrieksteams. Voor wedstrijden in Europa beschikken zij over een eigen vrachtwagen met werkplaats. En voor de overzeese grand-prixtoernooien krijgen ze een speciale flightcase mee.”

Tijdrovend maatwerk

Toen Diégo Claessens in 2016 bij Technical Touch aan de slag ging, was daar al een ERP-systeem in gebruik, Briljant van Wolters Kluwer. Daaraan was ook een webshop gekoppeld, die eveneens door deze lokale softwareleverancier was opgezet. “Dat was echter een vrij statische shop. Hij evolueerde ook niet mee met hoe e-commerce zich op dat moment aan het ontwikkelen was, waardoor wij hopeloos achterop dreigden te raken.”

Maar bovenal vergde de bestaande oplossing voor e-commerce te veel tijdrovend maatwerk.

Diégo Claessens: “Elk jaar komen er nieuwe modellen van motorfietsen op de markt en daarmee ook nieuwe onderdelen en accessoires. Al die



Diégo Claessens, projectmanager bij Technical Touch: “Met ons nieuwe ERP-systeem van Microsoft krijgen we een betere kijk op de rotatie van onze artikelen. Daardoor kunnen we ook beter inschatten wat onze voorraadniveaus moeten zijn.”

nieuwe artikelen werden maandelijks manueel in onze webshop geïmporteerd, wat het tot een bijzonder tijdrovende bezigheid maakte. Vooral

plank voor groei

met Microsoft Dynamics 365

ook omdat we met een dubbele navigatie werkten, waarbij we begonnen op voertuigniveau, dus met het ingeven van het model en het bouwjaar van de motorfiets, om vervolgens pas de artikelcategorie te selecteren. Dat die voertuignavigatie als het ware ingebakken zat in dat ERP-systeem van toen, gaf vooral problemen bij ons omdat dat pakket daar eigenlijk een beetje te traag voor was."

Daarbij kwam dat Technical Touch geen eigen webdesigner in huis had. Voor wijzigingen aan het design van zijn webshop moest het bedrijf dus altijd bij een externe partij aankloppen. Ook die ingrepen waren met anderen woorden telkens weer maatwerk. "Dat is een probleem dat we wel vaker vaststellen bij de al wat oudere ERP-pakketten die aan een webshop gekoppeld zijn", zegt Sven Bries, coördinator sales & marketing bij SDE. "Beide zijn zo nauw met elkaar verweven – de term maatwerkintegratie is hier absoluut op zijn plaats – dat bedrijven helaas niet de flexibiliteit hebben om hun webshop snel even aan te passen of alle nodige data vlot in hun ERP-pakket te importeren."

Voluit voor Microsoft

Redenen te over, vond Technical Touch, om uit te kijken naar een ander webplatform voor de bouw van een nieuwe webshop.

D. Claessens: "Alleen stootten we daarbij herhaaldelijk op het probleem dat we ons bestaande ERP-pakket niet konden connecteren met een ander e-commerceplatform, zoals Lightspeed of Magento. Dat heeft ons ertoe aangezet het bredere plaatje te bekijken en ineens ook ons ERP-pakket mee te vernieuwen. Daarbij voegde



Elk jaar komen er nieuwe modellen van motorfietsen – met de bijhorende onderdelen en accessoires – op de markt. Vroeger moesten Technical Touch die manueel in de webshop importeren, wat een bijzonder tijdrovende bezigheid was.

zich al gauw de overtuiging dat we het best voor één leverancier voor zowel ERP als e-commerce konden kiezen. En aangezien we allemaal met de courante Office-pakketten op Windows-pc's werkten, was Microsoft een voor de hand liggende keuze. Als ook je ERP- en je e-commerce software op Microsoft-technologie gebaseerd zijn, pluk je daar alvast de integratievoordelen van."

Na een vergelijkend marktonderzoek, waarbij ook andere ERP-leveranciers als Exact Online, Sage en SAP de revue passeerden, koos Technical Touch uiteindelijk voor Microsoft Dynamics NAV of, zoals het pakket vandaag heet, Microsoft Dynamics 365 Business Central. Daaraan koppelde het de webshopsoftware van de Nederlandse Microsoft-partner Sana Commerce, die direct en

naadloos met de ERP-software van Microsoft integreert.

Zonder zorgen de cloud in

In één moeite door besloot Technical Touch ook naar Office 365 te migreren: de cloud in, met andere woorden. "Een logische stap," aldus Diégo Claessens, "al was het maar omdat we intern niemand in dienst hebben die onze IT beheert. Hadde we vroeger een probleem met onze server, dan moesten we ook altijd eerst een externe partner aanspreken om het probleem voor ons op te lossen. Dan kun je die server evengoed meteen bij zo'n partner zetten."

Vandaag huurt Technical Touch alle ICT-infrastructuur en rekenkracht die het nodig heeft bij ClearMedia, een Proximus-dochter die gespecialiseerd



Vandaag heeft Technical Touch een ICT-infrastructuur die het als springplank kan gebruiken om zijn business te doen groeien, ook naar andere of aanverwante domeinen. Dat leidde alvast tot de oprichting van een volledig nieuw bedrijf: Yoko Europe. Dat legt zich toe op de import, distributie en verkoop van motorkledij, inclusief helmen en handschoenen, van het Finse merk Yoko.

is in cloud hosting. Voor het integrale beheer van die ICT-omgeving, inclusief de beveiliging ervan, zorgen de systeemingenieurs van SDE.

D. Claessens: "Over die ingrijpende beslissing hebben we niet lang hoeven na te denken. Ook al omdat we sterk internationaal opereren. En in zo'n context is de mogelijkheid om op afstand te werken altijd wel een pluspunt. Die flexibiliteit om altijd en overal aan je documenten en aan de informatie uit je ERP-systeem te kunnen, is een enorm voordeel. Voor ons zijn de meerkosten om in de cloud te werken zonder meer verantwoord, gelet op de vele tastbare voordelen die ons dat oplevert en de weinige zorgen of problemen die nog opduiken, vergeleken met de vroegere oplossing."

Tijdig anticiperen

Technical Touch gebruikt Dynamics 365 Business Central voor aankoop- en assemblagebeheer, maar ook voor voorraadbeheer. "Dat was voor het bedrijf een belangrijke drijfveer om de sprong naar een nieuw ERP-systeem te wagen", herinnert Sven Bries zich. "In hun vorige oplossing was het zicht op de voorraad en de assemblagelijnen vaak verre van optimaal. Dat leidde tot vervelend lange wachttijden voor klanten."

"Een van onze belangrijkste activiteiten is de assemblage van volledige veringen die geperso-

naliseerd zijn voor de rijder", verduidelijkt Diégo Claessens. "Dat doen wij hier ter plaatse met stukken die allemaal uit Japan komen." Daar bouwde KYB de grootste fabriek ter wereld voor de productie van schokdempers. "Een stuk dat niet op voorraad is, moeten we ginder bestellen, waar ze het vaak eerst nog moeten produceren. Reken bij dat fabricageproces dan nog het zeetransport, dat ook al gauw zes weken in beslag neemt, en je zit met een levertermijn van verschillende maanden. Daarom is het belangrijk dat we kunnen anticiperen en tijdig onze voorraad kunnen aanvullen."

Het ERP-systeem van Microsoft is zo geconfigureerd dat Technical Touch, naast zijn fysieke magazijn in Lommel, nog enkele andere voorraadvestigingen heeft om op terug te vallen, zoals de werkplaats in zijn wedstrijdtruck. "Maar ook een virtuele vestiging onder de noemer 'not available', voor artikelen die we eventjes op 'niet beschikbaar' willen zetten", stipt Diégo Claessens aan. "Zo vermijden we dat klanten de artikelen opkopen die wij zelf nodig hebben voor onze assemblages."

Een belangrijke troef van het nieuwe ERP-systeem is ook dat het toelaat de voorraad sneller en accurater te analyseren. "Zo krijgen we bijvoorbeeld een betere kijk op de rotatie van onze artikelen. Daardoor kunnen we ook beter inschatten wat onze voorraadviveaus moeten zijn." En over analyses

gesproken: een bijkomend voordeel van de keuze voor Microsofttechnologie is dat Technical Touch nu ook gemakkelijk met Power BI aan de slag kan. Daardoor kan het bedrijf beter gefundeerde beslissingen nemen.

D. Claessens: "Vroeger werkten we met eenvoudige pdf-rapportjes, vrij statisch dus. Daarnaast deden we een beroep op ons externe boekhoudkantoor, dat om de zoveel tijd een wat uitgebreider rapport aanleverde. Nu kunnen we op elk moment zelf onze cijfers raadplegen en salesrapporten aanmaken. In real time bovendien, zodat we onmiddellijk kunnen bijsturen."

Klaar voor verdere groei

Vandaag heeft Technical Touch een ICT-infrastructuur die het als springplank kan gebruiken om zijn business te doen groeien, ook naar andere of aanverwante domeinen. Dat leidde midden vorig jaar alvast tot de oprichting van een volledig nieuw bedrijf: Yoko Europe. Dat legt zich toe op de import, distributie en verkoop van motorkledij, inclusief helmen en handschoenen, van het Finse merk Yoko. "Dat merk was ook bij ons heel populair in de jaren zeventig en tachtig. En hoewel het al een tijdje geen distributeur meer had in Europa, is de naamsbekendheid in het motorcrosscircuit nooit helemaal verdwenen. Op de historische en nostalgische waarde van dat merk willen wij nu kapitaliseren."

"Net omdat die merknaam zo belangrijk is, hebben we ook een apart bedrijf ervoor opgericht", vervolgt Diégo Claessens. Dat bedrijf profiteert niet alleen van de kennis en netwerken van Technical Touch binnen het motorcrosscircuit, het draait ook op hetzelfde technologieplatform. "We hebben onze technologische keuzes, met de voordelen die ze opleveren, volledig kunnen doortrekken naar Yoko Europe. We maken bijvoorbeeld gebruik van dezelfde cloudservers. En in onze ERP-omgeving hebben we gewoon een extra database aangeemaakt. Idem voor de aparte Yoko-webshop die we heel eenvoudig konden openen door een tweede storefront in Sana Commerce op te zetten. Zo besparen we ook op licentiekosten", besluit Diégo Claessens.

JDP