

VWC koppelt ICT aan de kantoorvakhandel

‘We moeten mee met digitalisering’

8

VWC Groep brengt de automatisering en kantoorvakhandel bij elkaar. Een succesvolle formule, want het bedrijf uit Genemuiden groeit ondanks de moeilijke markt. Kantoorartikelen zijn hierbij een onmisbare schakel, die zorgt voor de klantcontacten. Een uitgekiend voorraadbeheer doet de rest. Algemeen directeur Jan van Wendel over zijn ‘love baby’.



Jan van Wendel: “Het plezier in het werk staat voorop”

Door Emiel te Walvaart

Jan van Wendel is van origine een ‘automatiseringsman’, zoals hijzelf zegt. “Daar doen we goede zaken mee. Ondanks de moeilijke tijd, behaalden we in 2010 een mooi resultaat. Hoe dat komt? Ik denk dat het te maken heeft met handel die op straat ligt.” Automatisering (ICT en machines) is dan ook goed voor bijna de helft van de omzet van VWC. Kantoorinrichting en kantoorartikelen zorgen voor de rest.

<tk>Prijzen van globals

“De markt is moeilijk en hard”, antwoordt Van Wendel op de vraag hoe het er nu voorstaat met VWC. “De klanten zijn best loyaal, maar ze confronteren je met de prijzen

van de global players. Ze willen de prijs van de globals en de service van de vakhandel. Voor dat laatste mogen ze best wat betalen vind ik.”

Hoewel kantoorartikelen nog steeds een belangrijke rol vervullen, gaan ze wel achteruit, vooral de klassieke producten als ordners en dergelijke. “De digitalisering ruikt op. Wij doen daar zelf ook aan mee. We scannen de binnenkomende facturen en gooien het origineel weg. We hebben geen ordners, tabbladen of papierbakjes nodig. Over tien jaar is alles gedigitaliseerd. Je moet hierin een stap maken, anders mis je de slag en heb je geen omzet uit én digitalisering én ordners”, zegt Van Wendel. “Inderdaad, we doen zelf mee aan de dalende trend van klassieke kantoorartikelen,

maar we moeten de ontwikkelingen volgen om de continuïteit intact te houden.”

Ook in de ICT worden minder dozen verschoven en meer diensten verleend, constateert Van Wendel. “Ik verwacht de komende tijd een omzetverslechtering van wel 30 procent in de automatisering. We zullen minder netwerken gaan aanleggen en het gaat meer naar SaaS-oplossingen. Neem Fujitsu, een goede leverancier van ons, het bedrijf heeft haar eigen IaaS-oplossing. Die kant gaat het op. Bedrijven met vijf tot tien kantoormedewerkers kiezen steeds vaker voor webbased oplossingen. In plaats van dozen of servers gaan we diensten verkopen. De automatisering maakt gewoonweg een forse switch en daar moeten we op inspelen.”

Volgens Van Wendel is het een feit dat de digitaliseren verder doorzet. Bovendien is het nu ook heel betaalbaar, ook voor de kleinere bedrijven. Zij kunnen heel goed digitaal archiveren.

Onmisbaar

Hoewel automatisering voor een substantieel deel van de omzet zorgt en hem het meest na aan het hart ligt, wil de Genemuidenaar het belang van de kantoorartikelen zeker niet bagatelliseren. Integendeel, deze productgroep is onmisbaar voor VWC. “Doordat we kantoorartikelen verkopen, hebben we een hoge frequentie van klantcontacten.

Dat bereik je niet met automatisering en machines. Door die klantcontacten kunnen we analyseren waar de behoeftes liggen op het gebied van ICT, machines of meubilair. We hebben wel meer dan twee keer contact per maand. Kantoorartikelen vertegenwoordigen eigenlijk blinde omzet, maar dat moet je wel aandacht geven. Er is altijd wel eens een pen verdwenen of een toner die vervangen moet worden, dat heb je bij machines of meubilair minder snel. De drempel is laag om via kantoorartikelen binnen te komen en daarna contact te hebben over bijvoorbeeld je dienstverlening.”

Voorraadbeheer

De logistiek en het voorraadbeheer zijn belangrijke schakels in de bedrijfsvoering van



VWC. “We sturen het assortiment op omzet. We zijn voorraadhoudend en besteden veel energie aan beschikbaarheid. We hebben liever geen backorders. Door al die energie in voorraadbeheer hebben we een spectaculaire verbetering van het uitlevertraject gerealiseerd. We hebben slechts een backorder-percentage van 5 procent. Klanten lopen vanwege de efficiënte leveringen niet weg naar de global player. De gemiddelde kantoorvakhandel kent zijn uitleveringspercentage niet. Dat is niet goed. Als je er geen zicht op hebt, kun je de kwaliteit ook niet meten.”

Op deze manier gaat VWC steeds slimmer om met het voorraadbeheer. “De voorraad moet omlaag, zodat de kosten ook omlaag gaan. We bestellen maar één keer per week bij Quantore. We hebben een laag o&t percentage. Als je maar een keer per week besteld, heb je ook maar een keer werk aan het goederen verwerken. Dit levert resultaat- en kwaliteitsverbetering op. Anderen bestellen wel vijf keer per week, maar dat levert allemaal orderkosten op. Wij willen dergelijke handelingen beperken. Je hebt zelf invloed op dat proces.”

Nauwelijks backorders

VWC heeft dan ook geen magazijn, maar ‘de voorraad ligt in de winkel’. “We kijken niet in de schappen hoe de voorraad er bijstaat, maar in het systeem. Als je de voorraad en logistiek voor elkaar hebt, kun je in moeilijke tijden geld verdienen. Bij ons lopen geen klanten weg die elders gaan kopen, mede

door het beperkte aantal backorders. Dat kunnen mensen waarderen.”

VWC bestelt haar kantoorartikelen voor 99 procent bij Quantore. Dat loopt volgens Van Wendel nu goed. Echter, ook toen er vorig jaar bij de opening van het nieuwe magazijn in Beuningen logistieke problemen voorkwamen, had de vakhandel er beperkte overlast van. “We hebben het niet zo gemerkt, omdat we de voorraad op orde hadden.”

MKB en basisscholen

Automatisering en machines zijn goed voor bijna de helft van de omzet van VWC. De grote merken waarmee wordt samengewerkt zijn OKI, Sharp en Fujitsu. De service is ondergebracht in een apart bedrijf: VWC Office Solutions, dat negen mensen telt. Een kwart van de omzet komt uit kantoorinrichting. VWC doet vooral werkplekken tot vijftien werkplekken, maar ook grotere projecten worden niet uitgesloten. Interstuhl (‘vanaf dag 1’), Alma Chair en Markant zijn de belangrijkste leveranciers. De markt voor VWC ligt rond 30 á 40 km rond Kampen en Genemuiden. “We komen vooral in het buitengebied (niet meteen Zwolle). We hebben in dit gebied een sterk marktaandeel, vooral bij het MKB en de basisscholen. Voor deze laatste doen we vooral automatisering en daarvoor hebben we onze eigen oplossing: Education Solutions.

Plezier

Het adagium van Van Wendel luidt: het plezier in het werk staat voorop. “Als je de tent goed op de rails hebt, is het hartstikke leuk om naar het werk te gaan. We hebben een leuke club mensen die enthousiast is. Bovendien houden we de kennis en kunde van het personeel op een hoog peil. Ik geef zelf bijvoorbeeld communicatietrainingen. We moeten elkaar helpen, zo ontstaat een hecht team. En dan kun je onder moeilijke marktomstan-



Historie VWC Groep

VWC Groep heeft twee vestigingen: de hoofdvestiging in Genemuiden, van waaruit de automatisering wordt gedaan en waar de showroom is gevestigd, en in Kampen, waar het accent op kantoorartikelen en kantoorinrichting ligt. Er werken 30 mensen.

De historie van VWC gaat terug naar 1994. Jan van Wendel neemt dan als handelaar in tweedehands computers een kantoorvakhandel in Genemuiden over. In 1997 start hij een vestiging in Kampen. Hij heeft dan al vijftien mensen in dienst. De eerste jaren groeit VWC dan ook stormachtig. “Ik heb toen tropen jaren gehad”, zegt Van Wendel daarover. “Ik heb me vaardigheden moeten aanleren waarvan ik geen weet had. Die periode voor 2000 zou ik niet meteen over willen doen.”

Maar het succes vergoed veel. Dat succes kwam vooral doordat Van Wendel naar eigen zeggen ICT aan de kantoorvakhandel koppelde. In 2004 was er nog een uitbreiding en momenteel oriënteert Van Wendel zich op nieuwbouw in Kampen.

digheden toch een boterham verdienen.” Jan van Wendel is ook lid van een klankbordgroep die bestaat uit zeven Quantoreleden met een verschillende achtergrond. Hij doet daar veel voordeel mee op. “Ik vind het belangrijk de kennis en visie te delen met anderen; we leggen elkaars problemen op tafel. Daar kun je alleen maar beter van worden. Ik kom na dergelijke sessies meestal thuis met een idee of mogelijke oplossingen voor problemen. We zijn geen concurrenten van elkaar en kunnen daardoor open kaart spelen. Je doet zo iets niet met je buurman. Elke deelnemer legt het accent weer op iets anders of bedient een ander marktsegment.”

Over de toekomst maakt Van Wendel zich geen zorgen. Hij ziet wel wat er komt. “Ik heb in ieder geval twee zonen in de zaak. De opvolging staat al te trappelen. Verder kan ik meer vertellen over gisteren dan over morgen. De vakhandel zal zeker blijven bestaan. Dat bestaansrecht krijg je niet zo maar, je moet je wel op een of andere manier onderscheiden.” Over internet: “We gaan heus niet ten onder aan de internethype. Ik ben blij dat we ‘s morgens nog steeds goedendag tegen mensen zeggen in plaats van tegen de computer. Ik geloof nog steeds meer in mensen dan machines en technologie.” Over de markt: “Het herstel in nog moeizaam, merken we. Maar we zeggen wel eens tegen elkaar: als dit de crisis is, dan mag deze nog wel tien jaar duren.” ■