

Bakkers profiteren van verregaande automatisering

Verrassend inkijkje in bedrijfsvoering

Automatisering in de bakkerij. Voor sommige bakkers een gruwel, voor anderen een uitdaging. Feit is dat er grote voordelen aan zitten. Tweesterrenwinnaar Paul Schalke uit Naaldwijk is ronduit enthousiast. 'Het bespaart me wekelijks twaalf uur werk.'

DOOR EDWIN RENSEN

Er is de laatste decennia veel veranderd in de bakkerij. Geautomatiseerde systemen maken het werk van de bakker lichter. Of het nou gaat om een industrieel bedrijf waar 10.000 broden per week worden gebakken of een ambachtelijke bakker die er vierhonderd in een nacht produceert. De voordelen van een uitgekiend automatiseringstraject zijn voor beide type bakkers onmiskenbaar groot.

Het bespaart niet alleen nachtelijke uren, maar ook aan administratieve taken hoeven de ondernemers beduidend minder tijd te besteden. 'En de irritatie is bij mij afgenomen sinds ik software van Marti Orbak gebruik', zegt bakker Paul Schalke uit Naaldwijk. 'Vanuit de winkels werd vaak naar mij gebeld in de bakkerij om bijvoorbeeld uitleg te geven over ons woudkornbrood of het al dan niet aanwezig zijn van E-nummers. Zowel de werkzaamheden in de bakkerij als in de winkel stokten dan. Dat behoort met Calc-it, ons calculatie- en receptenprogramma, tot de verleden tijd.'

Etiket

Via de koppeling met het etikettenprogramma Label-it kunnen vanaf de kassaterminal de vereiste produktetiketten (conform de warenwetgeving) worden afgedrukt. Er is direct informatie over ingrediënten en allergene stoffen beschikbaar. Ook geven de winkeldames bewaar- en bereidingsadviezen door aan de klant. Voorheen moest de bakker daar nog wel eens voor worden geraadpleegd. Paul Schalke laat als voorbeeld een kassabon zien van het woudkornbrood. 'De allergene stoffen gluten, soja, sesam en lupine worden benoemd, evenals andere ingrediënten zoals gerstemoutmeel, lijnzaad, suiker (gebrand), zout, roggebloem,



De webshop leidt bij bakker Schalke tot gemiddeld zestig à tachtig bestellingen per week. Er wordt betaald via iDeal en mensen komen hun tas met brood- en banketproducten afhalen en hoeven zich niet eerst te melden. Met name tijdens de drukke kerstperiode zorgt dit voor veel 'rust' in de winkel. Paul Schalke: 'Klanten die niet online hebben besteld, kunnen we beter van dienst zijn omdat de rijen korter zijn.'

Foto's: Roel Dijkstra

plantaardige olie en enzymen.' Ook geeft het etiket adviezen mee: 'De broden niet tegen elkaar aan in de vriezer leggen, maar zorgen voor voldoende tussenruimte zodat de vrieskoude er goed bij kan komen. Tijdens het invriezen van het brood de vriezer gesloten houden voor ca. 6 uren. Brood gesneden invriezen. Niet diverse producten tegelijk invriezen, bijvoorbeeld vis, vlees, brood en gebak. Dit kan een nadelig effect hebben.'

Cash-it is door Marti Orbak Software ontwikkeld in nauwe samenwerking met Evers Kassasystemen. Het kassasysteem wordt geleverd inclusief de hardware en de implementatie en installatie, waarbij in nauw overleg met de bakker de kassasoftware tot een maatpakket wordt geconfigureerd. Paul Schalke: 'We hebben alle gegevens één keer ingevoerd voor de zes kassa's in onze twee winkels in Naaldwijk en Monster. De terminals communiceren met

elkaar, waardoor de kans op fouten minimaal is.' Cash-it kan stand-alone functioneren, maar wordt meestal geïntegreerd met de bakkerij-software Bake-it (zie verderop in dit artikel, red.). Schalke en zijn vrouw Tamara stellen dat het kassasysteem hen 12 uur werk per week uit handen neemt. 'Na sluitingstijd om 18.00 uur hoeven we niet nóg een uur lijsten op te stellen en facturen te maken.'

In Cash-it - dat wordt aangestuurd door Bake-it - worden ook artikelvoorraden bijgehouden. Verder kunnen vanaf kantoor interne berichten worden aangemaakt. Deze zijn dan direct door het personeel op de terminal te lezen. De bakker kan zelf de vormgeving van de kassa instellen, zoals de grootte van de artikelknoppen, de kleur van het scherm en de volgorde van de artikelgroepen. Met de module 'Winkelvoorraad' (nu nog niet leverbaar, red.) is straks precies te zien wat de voorraad van de andere winkels is. Is bij filiaal A een bepaalde broodsoort uitverkocht en heeft filiaal B hier juist nog veel van in voorraad, dan kan de bakker besluiten om het brood naar A te brengen. Wél is het zaak om bij de introductie de gegevens goed in te voeren in het systeem, dan worden de voordelen het snelst zichtbaar. 'In deze tijd móet je hier wel wat mee. Alléén brood bakken is echt niet meer voldoende. Wij weten nu continu en ieder moment waar we mee bezig zijn,' zegt Paul Schalke.

Nieuwe vestiging

Nóg enthousiaster zijn Paul en Tamara Schalke - ze werden enkele weken geleden tijdens Bakker met Ster bekroond met twee sterren - over EXTRAvestiging, het onlinewebsysteem dat sinds 1,5 jaar floreert en gekoppeld is aan Bake-it. Inmiddels zijn er ruim vijfduizend orders geplaatst, een succes waar ze vooraf niet op hadden gerekend. 'We hebben onze klanten vooraf erg nieuwsgierig gemaakt,' lacht Tamara. 'In kranten spraken we over een nieuwe winkel die 24 uur per dag open is. Mensen in de omgeving werden benieuwd en ik denk dat deze introductiewijze ons een vliegende start heeft bezorgd.' De extra vestiging bleek geen fysieke winkel, maar een webshop. Het leidt gemiddeld tot zestig à tachtig bestellingen per week. Bestellers betalen via iDeal en zij komen hun tas met brood- en baksetproducten in de winkel afhalen en hoeven zich niet eerst te melden. 'Er is nog nooit misbruik van gemaakt,' vult Paul Schalke aan. Op een zaterdag worden er tussen 8.00 uur en 10.00 uur 's ochtends gemiddeld zestig tassen opgehaald. De kast, met daaronder twee koelkasten, werd al te klein met twaalf vakken. Het afhaalsysteem geeft vooral tijdens de



Via de koppeling met het etikettenprogramma Label-it is het mogelijk om direct vanaf de kassaterminal de vereiste productetiketten af te drukken. De terminals in de verschillende winkelvestigingen communiceren met elkaar, waardoor de kans op fouten minimaal is.

Bij bakker Schalke kunnen klanten taarten zelf in elkaar 'knutselen' door teksten en foto's in te voeren. Iedere bezoeker van de winkel krijgt een flyer mee met uitleg over de webshop.





Paul en Tamara Schalke behaalden twee sterren tijdens Bakker met Ster. 'De wijze waarop wij op cijfers sturen, heeft voor de jury een rol gespeeld.'



Dave Everaers (I) van Marti Orbak en Mark Ammerlaan analyseren de meest recente cijfers.

drukke periodes, zoals met kerst, veel rust. Er staan geen lange rijen omdat klanten de tas alleen maar uit de kast halen en zich niet melden. Het betekent dat we de klanten die de winkel binnenlopen zonder besteld te hebben, beter van dienst zijn.' Ook kunnen met behulp van EXTRAvestiging - dat eveneens gekoppeld is aan Bake-it - klanten taarten zelf samenstellen door teksten en foto's in te voeren en het eindresultaat van huis uit bekijken.

Iedere klant krijgt een flyer van de webshop mee. Paul en Tamara Schalke versturen wekelijks achthonderd nieuwsbrieven per week naar hun klanten, die dan snel door kunnen klikken naar de webshop of filmpjes van de bakkerij bekijken. 'We zitten niet op een A1-locatie, dus het is zaak dat we de klanten actief benaderen,' verklaart de bakker. 'En verregaande automatisering helpt ons daarbij.'

Verrassend

De managementinformatie die uit de software wordt gehaald, biedt soms een verrassende inkijk in het productieproces en levert informatie op die de bakker niet had kunnen bevroeden. Dave Everaers van leverancier Marti Orbak Software: 'Uit analyses bij veel bakkers blijkt dat 14 procent van de artikelen 80 procent van de omzet bepalen. Dat weten ze zelf vaak niet eens. Bij bakker Schalke bleek bijvoorbeeld dat de eierkoek een belangrijke omzetmaker is. Nu hij dit weet, komt het niet meer voor dat hij géén eierkoeken in de schappen heeft liggen.' Op de vraag of de bakker de twee behaalde sterren óók te danken heeft aan de verregaande automatisering in het bedrijf, antwoordt hij bevestigend. 'Ja, de manier waarop wij op cijfers sturen, heeft voor de jury wel een rol gespeeld.'

Een ander, veel groter bedrijf dat werkt met

de automatiseringspakketten Orbak en Cash-it, is bakker Ammerlaan, met twintig winkels in en rond Bleiswijk. In het kantoor van de centrale bakkerij aan de Lorentzstraat in Bleiswijk legt Jacques Ammerlaan uit dat hij in de jaren tachtig van de vorige eeuw een van de eersten was die met procesautomatisering grote stappen maakte. 'In de begintijd was het lastig om de juiste deeggegevens vanuit het kantoor door te sturen naar de bakkerij en de personeelsplanningen goed vast te leggen, maar gaandeweg hebben we in samenspraak met Marti Orbak Software het systeem dusdanig doorontwikkeld dat nu ook andere bakkers, met een soortgelijke omvang als ons bedrijf, daarvan profiteren,' legt Ammerlaan uit.

Hij is een van de voorvechters van Specs-Plaza, de ingrediëntendatabank voor de bakkerijketen, die gekoppeld is aan de Orbak-software. 'Het werkt goed. Wanneer een leverancier uit een cakemix het E-nummer weghaalt, wordt in de software alles doorberekend vanwege deze koppeling. In alle uitingen, of het nou gaat om de kassabon in de winkel of de kostprijsberekening op de centrale computer, de wijzigingen zijn meteen doorgevoerd.'

Ook is Jacques Ammerlaan te spreken over de kostprijsberekening van ieder afzonderlijk product. 'Ik hoor wel eens van bakkers dat ze een mooi broodje introduceren, maar totaal geen inzicht hebben in de kostprijs. Hoeveel manuren zijn nodig om het te maken? Wat kosten de afzonderlijke ingrediënten? En ga zo maar door. Ik denk dat we het systeem nu voor 90 procent op orde hebben.' Zoon Mark, verantwoordelijk voor de automatisering in het bakkersbedrijf, is vooral te spreken over de controle-instrumenten die de software in zich heeft. 'Elke week is direct van alle winkels te zien wel-

ke resultaten zijn behaald. Zo kunnen we exact zien hoeveel de winstbijdrage per winkel is.'

Personeel

Ook het inzicht op inzetten van personeel levert hem veel op. 'Er wordt snel gedacht dat er in een bepaalde winkel op de dinsdag twee dames moeten zijn. Maar het kan zo zijn dat dat alleen tussen tien en twee zo is. Daar stemmen wij dan onze plannings op af.'

Toch waakt Jacques Ammerlaan ervoor om



Jacques Ammerlaan: 'In de jaren tachtig waren we een van de eersten die met procesautomatisering grote stappen maakten. In de begintijd was het lastig de juiste deeggegevens vanuit het kantoor door te sturen naar de bakkerij. Gaandeweg is het systeem geoptimaliseerd.'



Vergelijkingen bij bakker Ammerlaan tussen 2012 en 2013 op het gebied van omzet, aantal klanten, gemiddelde besteding, omzet per manuur en resultaat. De cijfers die Bake-it produceert, zijn geschikt voor zowel de ambachtelijke als de industriële bakkerij.

het bakkersgevoel geheel uit te schakelen en enkel af te gaan op cijfers. 'We zien nu bijvoorbeeld dat we vorig jaar in deze week in sommige winkels beduidend minder klanten konden begroeten. Dan moet je niet meteen, op basis van die cijfers, in paniek raken en actie ondernemen. Het heeft te maken met het EK Voetbal

in 2012. Sommige cijfers moet je relativiseren.'

De cijfers die Orbak en Bake-it produceren, zijn geschikt voor iedere ambachtelijke en industriële (baket)bakkerij. Het kan zowel op één enkele pc worden gebruikt, als in een computernetwerk met meerdere gebruikers. Door de modulaire opbouw is het systeem aan te pas-

sen aan iedere specifieke situatie. In hun software leggen zowel Schalke als Ammerlaan alle klant- en ordergegevens vast, hiermee bespaart het de bakkers een hoop tijd met administratieve handelingen. Automatiseringsvoordelen kunnen dus behaald worden door zowel grote als kleine bakkers.



Het verdeelsysteem van PC Data bij bakker Ammerlaan is geïntegreerd met de systemen van Orbak.

Stelend personeel

Bakkers worden nog wel eens geconfronteerd met medewerkers die geld stelen uit de kassa. Het is vaak na een lange periode en na veel onderzoek dat kasverschillen of onrechtmatigheden worden ontdekt. Met QlikView heeft de ondernemer de informatie snel boven tafel. De Cash-it-kassa registreert namelijk alle handelingen die op de kassa worden gedaan. Met het QlikView-fraudedashboard kan de bakker binnen een paar klikken ontdekken hoe vaak bepaalde handelingen (zoals 'Annuleren bon', 'Regel herstel' en 'Lade open') door medewerkers worden gebruikt. Als partner van QlikView biedt Marti Orbak Software de bakker verder een tool om op een eenvoudige wijze analyses te maken van Bake-it-, Orbak- en Cash-it-software en externe data. Met QlikView heeft de bakker grip op alle bedrijfsinformatie. Gegevens op het gebied van bijvoorbeeld winkelmanagement, omzet, fraude en facturatie zijn in één totaaloverzicht te zien. De bakker kan eenvoudig schakelen tussen verschillende periodes, klanten, filialen, werknemers en/of artikelen en steeds dieper de details benaderen om exact te zien waar de cijfers vandaag komen.