

Lennox Benelux bespaart 45% op telecom en 14,5% op credit checks

KLANT	Lennox
SECTOR	Bouwkunde
PROJECTEN	Telecom en Credit Checks

KLANT

Lennox ontwerpt, produceert en verkoopt een grote reeks producten voor verwarming, ventilatie, airconditioning en koeling, kortom alle apparatuur waarmee het binnenklimaat wordt geoptimaliseerd. Het aan de NYSE genoteerde bedrijf opereert wereldwijd. In Nijkerk zit het hoofdkantoor voor Noord-Europa, van waaruit de verkoop en service wordt georganiseerd in Nederland, België, Luxemburg, Duitsland en Engeland.

HET PROJECT

ERA-consultant Kees de Dreu benaderde Lennox Benelux en ging er na een aantal gesprekken aan de slag als projectmanager. Vijf kostencategorieën kwamen in eerste instantie in aanmerking: telecommunicatie, tijdelijk personeel, printers, logistiek en credit checks. Op het gebied van printers en logistiek werd gaandeweg duidelijk dat Lennox dat zelf al goed had geregeld. Op de drie andere terreinen konden wel besparingen worden gerealiseerd.

Kees de Dreu nam de telecommunicatie onder de loep. Na uitgebreid onderzoek bleek dat besparingen op diverse gebieden mogelijk waren. Ten eerste konden de data-abonnementen van de mobiele telefonie worden teruggeschroefd van €75 naar €15 euro. Dit had niets te maken met wisseling van aanbieder, maar simpelweg met het feit dat de medewerkers de dure abonnementvariant helemaal niet nodig bleken te hebben en ook geen gebruik maakten van de uitgebreidere mogelijkheden. Ten tweede zijn na een gedegen netlijnencheck de overbodige abonnementen opgeheven. "Dat bleken er nog heel wat te zijn", zegt De Dreu, die ze stuk voor stuk heeft nagelopen. Ten derde zijn de gesprekskosten elders ondergebracht, via 'carrier preselect', tegen een gunstiger tarief. Tot slot bleek de telefonie van de vaste lijnen op kantoor naar mobiele nummers, ofwel de gesprekken vanuit kantoor met de servicemedewerkers en verkopers on the road, grote ruimte voor verbetering te hebben. Deze kosten konden met 60% worden verlaagd door enkele technische ingrepen, waarbij uiteindeijk niet van aanbieder is gewisseld. Al met al is een besparing gerealiseerd op telecomkosten van maar liefst 45%.

In de categorie tijdelijk personeel ging ERA-consultant Victor van Embden op onderzoek uit.



"De consultants zijn eerlijk. Ze bespreken ook de opties die op lange termijn gunstiger zijn voor ons, maar hen zelf niets opleveren. Er zijn heus organisaties die dat anders zouden doen."

DICK DIBBITS, SUPPLY CHAIN MANAGER LENNOX

Lennox Benelux bespaart 45% op telecom en 14,5% op credit checks

Lennox werkt met twee uitzendbureaus, waarvan er één meertalige kandidaten levert. Bij beide is de omrekenfactor iets bijgesteld, wat een besparing van 2,5% opleverde.



De categorie credit checks werd bekeken door ERA-consultant Simon Postma. De kredietcontrole van Lennox bleek ad hoc ondergebracht bij een aantal verschillende bureaus en wat een en ander nog complexer maakte is dat het gaat om kredietbeoordeling in zowel de Beneluxlanden als Duitsland en Engeland. “Hier kon een sterk verbeterde structuur in worden aangebracht en dat is niet alleen interessant voor het kostenaspect, maar ook voor de efficiency in de bedrijfsvoering”, aldus Postma. Hij ging op zoek naar een integraal systeem. Er zijn maar een paar grote aanbieders op dit gebied en die nodigde Postma

uit voor een gesprek. Uiteindelijk is wat kosten betreft 14,5% bespaard. Opvallend daarbij is dat Lennox zelf al twee offertes had opgevraagd voordat ERA ermee aan de slag ging en dat deze offertes als benchmark golden voor de besparing. Postma bleek op deze nieuwe aanbiedingen alsnog een behoorlijke slag te kunnen maken. Wellicht nog belangrijker voor het bedrijf is dat het inzicht in de risicospreiding in de portefeuille nu flink is verbeterd. De potentiële verliezen zijn beter voorspelbaar en het kredietbeleid kan nauwkeuriger worden ingezet als bekend is welke afnemers altijd al vroeg of altijd al laat betalen. Als de verkopers van Lennox zich nu afvragen of het slim is om een bepaalde klant te bedienen, is een blik in het systeem voldoende om daarover een op feiten gebaseerde keuze te maken.

Supply Chain Manager Dick Dibbits van Lennox: “Wij zijn heel tevreden met het resultaat. ERA is uitermate geschikt om lijn aan te brengen in versnipperde zaken die niet met de corebusiness te maken hebben. De consultants hebben hun huiswerk grondig gedaan en de samenwerking was uitstekend. Bovendien zijn ze eerlijk. Ze zeiden ons over een bepaald lopend contract: als je nu van contract wisselt, bespaar je kosten op korte termijn. Maar als je dit te dure contract uitzingt en daarna pas wisselt, bespaar je op de lange termijn veel en veel meer. Dat laatste is gunstiger voor ons, maar ERA verdient daar niets aan en aan wisseling op korte termijn had ERA wel verdiend. Dat ze desalniettemin oprecht alle opties met ons bespraken, is heel prettig. Er zijn heus organisaties die dat anders zouden doen.”