

# INVOERING ERP-PAKKET UITGELEZEN KANS OM BEDRIJFSFLOW TE OPTIMALISEREN

SAP BUSINESS ONE CENTRALISEERT ALLE BEDRIJFSINFORMATIE

Informatie is het nieuwe goud. Bedrijven betalen fors om alles te weten te komen over wat hun doelgroep wenst. Toch kunnen ze ook geld verdienen door in eigen boezem te kijken. Een ERP-pakket bijvoorbeeld, kan alle data die in een bedrijf aanwezig zijn, centraliseren om de bedrijfsflow te optimaliseren. Een investering die zichzelf bovendien snel terugbetaalt. Germond nam in 2006 de proef op de som en installeerde SAP Business One, samen met integrator Sym3. Een strategische beslissing waarover het bedrijf vandaag nog altijd bijzonder opgetogen is.

Valérie Couplez

## GOEDE START

De geschiedenis van Germond begint onder een goed gesternte. Oprichter Luc Donck focust zich in eerste instantie op de verkoop van gereedschappen en conventionele machines. Zijn jaren ervaring in de sector en technische bagage resulteren in een droomstart voor het bedrijf. Om deze bedrijfsflow van in het begin in goede banen te leiden, investeert het bedrijf uit zeggem meteen in een ondersteunend softwarepakket. "Dit was een heel eenvoudig systeem, oorspronkelijk nog in DOS, later in Windows, waarin een aantal basisfunctionaliteiten vervat zaten om documenten te genereren", herinnert Hilde Donck zich, dochter van en account- en hr-verantwoordelijke bij Germond vandaag. "We waren daarvoor te rade gegaan bij een plaatselijke softwareleverancier. Hij had het programma zelf ontwikkeld en we gebruikten het om de offertes en de facturatie af te handelen. Hoewel het een basispakket betrof, liep alles op wielijtjes, tot onze leverancier midden jaren 2000 over de kop ging. Van de ene dag op de andere hadden we geen ondersteuning meer voor onze software."

Omdat service een van de belangrijkste pijlers is binnen Germond, wilde het een ERP-pakket waarin dit vervat zat



#	Aanvragen	Aanmaakdatum	Orderwerp	Status
1	3960	23/10/2007	probleem	3
2	3963	24/10/2007	test	3
3	3958	02/11/2007	STORING	3
4	3796	21/05/2008	WATERPOMP	3
5	3422	05/10/2008	persuchermethode	3
6	3955	28/04/2009	DRUKSCHAKelaar	3
7	7540	05/10/2011	drussen sleuwt niet	3
8	7605	28/10/2011	verhuik en herplaatsen draak	3
9	3887	04/05/2012	ROUTMEELDING 11 - DRUKKER	3
10	3887	29/05/2012	Probleem met gijbaan	3
11	3887	21/11/2012	Probleem met megele	3
12	3887	09/12/2012	Plaatsen priming	3
13	3887	25/02/2014	Magneet werk	3
14	3887	28/05/2014	Pressure	3

machines intussen hun intrede gedaan in het gamma. Een groter aantal referenties vraagt uiteraard om meer overzicht, dus ging het bedrijf op zoek naar een volwaardig, betaalbaar ERP-pakket. Dergelijke software biedt een bedrijf alle mogelijkheden om bedrijfsprocessen en financiën te stroomlijnen, belangrijke informatie te centraliseren en de administratie te vereenvoudigen.

## Optimaliseren service

Het belangrijkste tekort in de toenmalige software was het ontbreken van een service-module. Donck: "Service was van dag één onze onderscheidende kwaliteit. We voeren zelfs service uit op machines die we niet

geplaatst hebben. Om een stevig fundament te geven aan deze pijler, hadden we een softwarepakket nodig dat het hele proces kon optimaliseren. Dat betekende echter meteen dat heel wat ERP-programma's niet in aanmerking kwamen."

## In de vingers

Een tweede conditio sine qua non voor Germond was het gebruiksgemak. "Een ERP-systeem dat onze hele bedrijfsflow omvat, herbergt een schat aan informatie. Het is dan des te belangrijker dat alle gegevens eenvoudig terug te vinden zijn en dat het programma die ook te allen tijde overzichtelijk weergeeft", verduidelijkt Donck. "Wanneer je een zoekopdracht ingeeft, wil je niet overspoeld worden door informatie die op dat

moment niet relevant is. Er gaat te veel kostbare tijd verloren, als je zelf door al deze gegevens moet zeven. Bovendien wilden we een programma dat snel in de vingers zou zitten bij onze medewerkers en waar ze vlot mee kunnen werken."

**Continuïteit**

Wat Donck ook meegenomen had uit het verleden, was het belang van continuïteit: "Na het aftoetsen van ons eisenpakket bleven er nog twee programma's over. SAP Business One had uiteindelijk net dat streepje voor, omdat het internationale ondersteuning kent. Met andere woorden, mocht onze lokale leverancier de boeken neerleggen, dan kunnen we terecht bij een andere erkende dealer. Onze bedrijfsvoering zou op geen enkel moment in gevaar komen, een les die onze eerdere IT-ervaring ons geleerd had. We kozen ook voor de nabijheid van onze softwarepartner. Voor een snelle dienstverlening in het geval van problemen scheelt het een slok op de borrel als je partner een gemeente verder in West-Vlaanderen gevestigd is, dan wanneer hij uit Limburg moet komen."

**SAP BUSINESS ONE**

Het oog van Donck viel dus op SAP Business One, het kleine broertje van SAP, specifiek ontwikkeld voor een kmo-omgeving. "Wij gebruiken daar drie grote modules van: sales, aankoop en service. In feite omvat dit onze volledige bedrijfsflow, activiteiten en klanten- en voorraadbeheer. Vandaag bestaat ons assortiment uit ongeveer 50.000 producten en bedienen we een 5.000-tal klanten. Elke stap in onze bedrijfsvoering, van offerte naar order naar levering naar facturatie naar kredietnota, zit perfect verweven in de software vervat. Standaard biedt het pakket ook een boekhoudingsmodule, maar daar hebben we een apart

programma voor, waar SAP Business One wel naar koppelt. De servicemodule linkt alles aan het serienummer. Wanneer we dat oproepen, krijgen we meteen alle relevante documenten te zien: moment van aankoop, garantie-termijn, onderhoudsintervallen, gebeurde interventies, benodigde wisselstukken ... Alles wat we nodig hebben om onze klanten de perfecte service te bieden."

**Implementatie**

Germond ging in 2006 oorspronkelijk in zee met Acteon om het SAP Business One verhaal te starten. "Omdat we op voorhand duidelijkheid wilden over de kosten, hadden we een vaste projectprijs afgesproken. We hadden een bijzonder goede klik met Acteon, dat veel inzet en een grote luisterbaarheid toonde. De overzetting gebeurde door Excel- of CSV-bestanden in het systeem te integreren. Maar ze hadden het voorbereidende werk onderschat, wat in feite minstens zo belangrijk is als de eigenlijke implementatie. Je moet immers een goed inzicht hebben in het reilen en zeilen van het bedrijf om een ERP-pakket in te voeren. Zo kroop er meer tijd dan ingepland in het op maat programmeren van de software. Uiteindelijk raakten ze er zelfs door in de rode cijfers. Toen het bedrijf door Sym3 overgenomen werd, voelden we meteen diezelfde klik. Bart De Cattelle nam het in 2007 over als projectmanager. Hij beheerste het programma tot in de puntjes. Bij elk probleem dat we hem voorlegden, stelde hij ons heel gericht vragen om dan de perfecte programmatie op maat af te leveren.

SAP Business One centraliseert en koppelt alle informatie in de bedrijfsflow, zowel qua sales als qua aankoop

Binnen de kortste keren waren de resterende werkzaamheden afgerond en konden we het systeem ten volle benutten."

**Maatwerk**

In de basisprijs van SAP Business One zijn alle modules, inclusief volwaardige boekhouding, inbegrepen. Toch had Germond nog één verzoek voor de kundige programmeurs van Sym3. Donck: "Wij hebben een heel aparte prijzenstructuur. De berekening van de brutoprijs en de korting gebeurt op basis van een combinatie van factoren. Zo kijken we naar welk type klant het is, welke materialen het betreft en in welke hoeveelheden ze worden aangekocht. De standaardmogelijkheden voor differentiatie, die er zeker zijn in SAP Business One, volstonden daarvoor niet. Het maatwerk dat Sym3 afleverde, sloot perfect aan bij hoe we werken."

**RAPPORTAGE NAAR WENS**

**Tevreden klant**

Vandaag voeren ongeveer tien medewerkers van Germond het ERP-pakket met data. Donck is opgetogen over de werking van SAP Business One: "Door de problemen met de eerste leverancier duurde de doorlooptijd bij ons, als een van de pioniers in België van dit pakket, wat langer. Toch zijn wij razend enthousiast over dit pakket. Dankzij de uitgebreide rapportagemogelijkheden hebben we in vogelperspectief zicht op de hele flow van ons bedrijf. Bovendien kunnen we zelf het systeem programmeren om er net die informatie uit te halen die op het verlanglijstje van een medewerker of een afdeling staat. Ook de diensten van Sym3, met wie we intussen een echt partnerschap uitbouwden, kunnen we alleen maar aanbevelen."

**Aanpassing mentaliteit**

Donck waarschuwt wel dat het traject naar een ERP-pakket niet licht mag worden opgepakt. "Het is een uitgelezen kans om je bedrijfsprocessen onder de loop te nemen en samen met de leverancier te kijken waar je kunt optimaliseren. De software kan mogelijkheden bieden die ervoor ondenkbaar waren. Hoe meer voorbereiding je erin steekt, hoe groter de meerwaarde die je voor je bedrijf kunt realiseren. Het vereist meer discipline van je team om alles steeds op de correcte manier in te geven, maar uiteindelijk plukken we er met ons allen de vruchten van." □



Artikelenomschrijving	%	Stuurcijfer	Rating %
10 MANDECANG SUPER-HALFMAAS 2 E L&D	1	36,573 EUR	35,00
11 LANGE NACHTRAP DIN 576 MELDING 75	1	28,287 EUR	25,00
30 BODER LAMMELNICHUP (SCHUWEN) 24x 55 GR 40	1	6,980 EUR	37,00
9 MANDECANG SIGMA-HALFMAAS 2 24x4	1	45,803 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	213,803 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	248,572 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	348,830 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	381,830 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	216,940 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	334,889 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	381,485 EUR	35,00
1 CM BOODER DIN 345 CHA DIN 40	1	206,960 EUR	35,00
10 NOMBARD DRILLING INDEXT BEVINDING OPT. DOPDRUMMER 4	1	13,800 EUR	35,00
30 (47088) ALU SLIPSCHIJF E125-F 24 IN 50 ALU	1	6,880 EUR	34,00
2 NACHTRAP M12 LINES 4226-5 70 IN DOORSPIND	1	42,200 EUR	25,00
2 NACHTRAP M12 LINES 4226-5 70 IN DOORSPIND	1	38,500 EUR	25,00
10 NIBE T-BLOCK ZONDER DRAAD n=12	1	4,040 EUR	35,00
10 SPRAY ANTI-SPLATTER 400CC	1	6,900 EUR	20,00
102010 SLIPSCHIJF DIA 125x1 STRAAL EN INDIK E125-F 4 8	1	6,900 EUR	34,00
10 NACHTRAP DIA 20x20x1 STRAAL EN INDIK E125-F 4 8	1	5,900 EUR	34,00