

SAP Customer Success Story



Italo Suisse produceert, verkoopt en verdeelt hoogkwalitatieve chocoladeproducten: tabletten, chocoladefiguren en pralines. Sinds de oprichting in 1923 is het familiebedrijf geëvolueerd van een kleinschalige ambachtelijke holgoedfabrikant tot een vooruitstrevende, moderne onderneming met klanten in Benelux, Frankrijk, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Italo Suisse telt 120 werknemers en heeft een jaarlijkse omzet van 20 miljoen euro. Een eerste klas IT-systeem gebaseerd op SAP staat sinds kort garant voor een exponentiële groei in efficiëntie - vandaag en in de toekomst.



ITALO SUISSSE

MODERNISEERT MET SAP VOOR EEN HELDERE, WENDBARE ORGANISATIE

“Tot voor kort vertrouwde Italo Suisse hoofdzakelijk op maatwerksoftware”, begint Joris Cuypers, ICT-manager en SAP projectleider bij Italo Suisse. “We beschikten over een zelf ontwikkeld ERP-systeem, een aangekochte financiële toepassing en een specifiek productieplanningpakket. Die infrastructuur was echter bijzonder gefragmenteerd, weinig gebruiksvriendelijk en de functionaliteit was beperkt. Vooral op het vlak van gegevensbeschikbaarheid, traceerbaarheid en rapportering waren er gebreken. En dat terwijl onze klanten alsmaar veeleisender werden.”

SAP: ONVERWACHT BESTE OPLOSSING

Begin 2002 startte Italo Suisse de zoektocht naar een krachtige infrastructuur die hen de volgende decennia zou ondersteunen. Ze pakten de selectieprocedure grondig aan: er kwam een gedetailleerd lastenboek en een demo- en benchmarktraject. “We bevonden ons op een driesprong”, aldus Cuypers. “De eerste optie, het maatwerk verder onderhouden maar dan met de geavanceerde ontwikkelingstools van Oracle, viel snel uit de boot. Ondanks de rijke functionaliteit zouden we de hoge eisen van onze klanten nooit ten volle kunnen inlossen met eigen ontwikkelingen. Een tweede optie was een nieuw ERP-platform kopen uit het tussenmarktsegment. Ook daarvan zagen we snel af. Demo’s van dergelijke platformen toonden grote hiaten op het gebied van traceerbaarheid, logistiek en kostenrekening. We besloten te gaan voor een derde optie: de gevestigde softwarenamen zoals SAP, Navision en Oracle onder de loep nemen.”

Na een uitgebreide selectie ging SAP met de prijzen lopen. Cuypers: "Aan alle andere pakketten waren nadelen verbonden: een te beperkte functionaliteit of nauwelijks referenties in de voedingsindustrie, weinig KMO-gericht en vaak ontzettend duur. Bij SAP vonden we de beste functionaliteit/prijsverhouding en een functionele 'fit'. Zelfs vandaag, ruim na de implementatie, verbaast de functionele diepgang van de software ons nog dagelijks. SAP heeft meer dan 30 jaar ervaring en meer dan 10 miljoen eindgebruikers in diverse industriële sectoren. Het is een referentie, en terecht. Het enige nadeel is dat er al jarenlang 'cowboyverhalen' de ronde doen die deze software afdoen als een onhaalbare kaart voor KMO's."

PRAGMATISCH, DEMOCRATISCH EN STANDAARD

In september 2002 vond de kick-off van het SAP project plaats. De democratische en pragmatische aanpak van Italo Suisse stond borg voor een quasi vlekkeloze implementatie. "De key-users kregen een grote verantwoordelijkheid en deden wat van hen werd verwacht - en meer", aldus Cuypers. "Om hen maximaal bij het project te betrekken, werkten we het concept van 'tandem key-users' uit: voor elke te implementeren component werden twee evenwaardige key-users aangesteld. Zo waren we zeker dat er altijd iemand beschikbaar was en dat de kennis van elke component vanaf de prille start werd gedeeld. Zo hadden we ook twee verschillende invalshoeken en dus een betere en meer volledige dossierkennis. Omdat zoveel Italo Suisse-medewerkers bij de implementatie waren betrokken, was quasi het hele bedrijf enthousiast over de overstap. Via een maandelijkse nieuwsbrief en sneak preview sessies van elke component maakten we ook de end-users warm voor SAP, lang voor de end-user training."

"Ook onze basisfilosofie kwam het project ten goede", gaat hij verder. "Wij gingen uit van het idee 'SAP is best practice' en weken nauwelijks van de standaard af. We zorgden ervoor dat iedereen intern de SAP standaard onder de knie had. Pas daarna zaten we samen om eventuele hiaten op te sporen en op te lossen via maatwerk." Cuypers geeft eveneens implementatiepartner OASIS

Consultants een pluim: "Het project bleef van begin tot einde onder controle op budgettair, timing en functioneel gebied. En dat is zeker ook de verdienste van onze implementatiepartner. Ze beschikken over de nodige expertise, kennen de noden van een KMO en dachten in elke stap van het project met ons mee."

In juni 2003, nauwelijks negen maanden na de start, kwam de big bang: Italo Suisse ging live met SAP Financials, SAP Controlling, SAP Materials Management, SAP Product Planning, SAP Warehouse Management en SAP Plant Maintenance.

AMBITIES INGELOST

En lost SAP de verwachtingen in? "Zeker", antwoordt Cuypers. "SAP kon al onze functionele ambities op het gebied van traceerbaarheid, productieplanning, RF-afhandeling in het magazijn, subcontracting, costing en rapportering waarmaken. Sinds het gebruik van SAP is het EDI-verkeer explosief toegenomen. Bestellingen, leveringsbevestigingen, kassaverkopen, voorraadinfo en facturen - allemaal gaan ze de elektronische snelweg op. Dat betekent een gigantische tijdwinst, vooral op de afdelingen orderadministratie en boekhouding. De automatische afhandeling van bankbewegingen in SAP Financials, bijvoorbeeld, spaart ons elke dag 2 uur uit."

PLEIDOOI VOOR DOORDACHTE AANPAK

Ondertussen lonkt Italo Suisse al naar meer SAP: mySAP Customer Relationship Management staat op het verlanglijstje en de Italo Suisse-verkopers in de Franse, Engelse en Amerikaanse filialen worden opgeleid voor het gebruik van het Sales Information System.

"SAP betekent een enorme sprong voorwaarts voor ons en we zijn aangenaam verrast over de resultaten", besluit Joris Cuypers. "Maar het ging natuurlijk niet vanzelf. Ik ben ervan overtuigd dat ieder bedrijf de SAP implementatie krijgt die het verdient. Bedrijven zonder visie zullen er nooit in slagen een productieve ERP-omgeving op te zetten. Voor de start van een traject moet je weten waar je naartoe wil. Wie

"Bij SAP vonden we de beste functionaliteit/ prijsverhouding en een functionele 'fit'. Zelfs vandaag, ruim na de implementatie, verbaast de functionele diepgang van de software ons nog dagelijks-

Joris Cuypers, ICT-manager en SAP projectleider, Italo Suisse NV

"Wie het goed aanpakt, voor SAP kiest en een betrouwbare partner onder de arm neemt, wint gegarandeerd de oorlog tegen de toenemende complexiteit in de business. Zowel grote bedrijven als KMO's."

Joris Cuypers, ICT-manager en SAP projectleider, Italo Suisse NV

het goed aanpakt, voor SAP kiest en een betrouwbare partner onder de arm neemt, wint gegarandeerd de oorlog tegen de toenemende complexiteit in de business. Zowel grote bedrijven als KMO's.”

IN HET KORT

SAP Oplossing: mySAP Business Suite

SAP Financials
SAP Controlling
SAP Production Planning
SAP Sales & Distribution
SAP Material Management
SAP Warehouse Management
SAP Plant Maintenance
SAP/CRM Activity & Opportunity Management
SAP/CRM Marketing & Campaign Management

Database:	Oracle
Aantal gebruikers:	46
Implementatietijd:	9 maanden
Implementatiepartner:	Oasis Consultants



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium & Luxembourg

Terhulpesteenweg 166

1170 Brussel

T 02/674 65 11

F 02/674 64 00

www.sap.com/belux