

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium N.V.  
166 Terhulpssteenweg  
1170 Brussel  
T +32 (0)2 674 65 11  
www.sap.com/belux/kmo

# O<sub>2</sub>XYGÈNE VOOR NARVIFLEX

## SAP Business One ondersteunt feilloos 24/24 service bij Narviflex

Het Belgische **Narviflex** produceert en verkoopt onderdelen van transportbandinstallaties, zoals transportbanden, trommels en draagrollen. Klanten zijn zowel eind-gebruikers als constructeurs van transport-band-systemen. Naast de productie-eenheid en hoofdzetel in Geel, heeft Narviflex ook servicepunten in Assenede, Puurs en Jodoigne en een atelier, inclusief klantendienst, vlakbij het Waalse servicepunt. De KMO telt een 50-tal werknemers en verwacht in 2006 een omzet van 7,5 miljoen EUR. Om zijn klanten een nog betere service te verlenen en de efficiëntie op te drijven, werkt Narviflex sinds kort met SAP Business One.

Narviflex gaat sinds jaar en dag tot het uiterste om kwaliteitsproducten en een ongeëvenaarde service te leveren. De onderneming is 24/24 beschikbaar voor zijn klanten. "Bij elk probleem, op elk moment, moeten onze klanten bij ons terecht kunnen voor assistentie", begint Dirk Berden, algemeen directeur en marketingverantwoordelijke. "In onze servicepunten zijn permanent een aantal teams beschikbaar. Is het servicepunt niet bemand, dan kan de klant rekenen op de wachtdienst, die overal monteurs kan oproepen. Ter illustratie: 's nachts en op zondag zijn er altijd een viertal ploegen aan het werk. We zijn dus goed uitgerust, maar zo'n permanente dienstverlening vergt natuurlijk wel een feilloze organisatie."





### CONTINUÏTEIT EN TOEKOMSTMOGELIJKHEDEN

Het IT-pakket waar Narviflex tot voor kort mee werkte, kon die uitgebreide dienstverlening nauwelijks ondersteunen. Ook voor andere bedrijfsprocessen voldeden de bestaande applicaties niet meer. “We beheerden alles met een niet-geïntegreerd systeem”, vertelt Berden. “Er was een uitgebreide boekhoudmodule en een stevig CRM-pakket, maar de oplossingen communiceerden niet. Bovendien werd onze Access 97 database niet langer ondersteund. Kortom, we hadden nood aan een betere oplossing.”

SAP implementatiepartner Saga Consulting nodigde Narviflex uit voor een demo van SAP Business One. Dirk Berden hield het pakket onder het licht, vergeleek het met een reeks andere oplossingen en was snel overtuigd. “Met SAP lopen we niet het risico dat de ondersteuning plots wegvalt”, licht hij toe. “SAP is een wereldleider, die niet gauw zal worden opgeslokt of zal samensmelten. Die continuïteit is voor ons belangrijk. Daarnaast wilde ik een toekomstgericht pakket dat kan meegroeien met ons bedrijf. SAP biedt bijvoorbeeld mogelijkheden voor externe integratie met de systemen van onze klanten, vaak ook SAP gebruikers. Ten slotte haalden natuurlijk ook de functionaliteit en integratie-mogelijkheden van SAP Business One ons over de brug.”

### GO-LIVE NA 2 MAANDEN

Eens de knoop doorgehakt, bespraken Saga Consulting en Narviflex uitgebreid de focus van het project. Bovenaan het verlanglijstje stonden een volledig geïntegreerd boekhoudpakket en een goed CRM-systeem, dat elke stap van het klantenbeheer - van het eerste contact tot en met de factuur - beheert. Omdat Narviflex 24/24 beschikbaar moet zijn, moest het nieuwe IT-platform ook die service perfect kunnen ondersteunen.

Voor de implementatie sloegen Saga Consulting en Narviflex de handen in elkaar. In een tijdspanne van nauwelijks twee maanden was SAP Business One up en running. Alles verliep vlot, zonder opvallende knelpunten. Berden: “Onze boekhoudster boog zich over de implementatie van de boekhoudmodule en ikzelf werd nauw betrokken bij het CRM-luik. Het project vereiste natuurlijk extra inspanningen en voor de boekhouding was wat finetuning nodig, maar al bij al verliep alles verrassend goed. Saga Consulting speelde daarbij een sleutelrol. De consultants hebben ruime expertise, weten zich prima in te leven in de KMO-spirit en deden hun best om onze bedrijfsprocessen snel onder de knie te krijgen.”

## SAP® Business One



### In het kort :

SAP Solution componenten: SAP Business One  
Hardware platform: Dual Xeon Vero Beach Server  
Besturingssysteem: Windows 2000 Server  
Database: SQL  
Aantal gebruikers: 17  
Implementatietijd: 2 maanden  
Implementatiepartner: Saga Consulting

### SNELLER EN ACCURATER

SAP Business One beantwoordt aan de verwachtingen. En meer dan dat. Zo is de 24/24 dienstverlening er fors op vooruitgegaan. De Narviflex medewerkers die van wacht zijn, kunnen bij een oproep nu thuis inloggen en een overzicht opvragen van het transportbandmateriaal dat de klant gebruikt en van de voorraad. Daarop maken ze snel en eenvoudig een serviceorder aan voor de depannagedienst. In het servicecenter vragen de monteurs het order op en zoeken ze de nodige componenten. Na de levering wordt automatisch een factuur aangemaakt. “Dit is maar een van de vele processen die zijn geoptimaliseerd door de integratie van SAP Business One”, vertelt een tevreden Dirk Berden.

“Doordat we van elke klant een zicht hebben op de historiek, kunnen we de klantennoden veel beter analyseren en vlotter op vragen antwoorden”, gaat hij verder. “Onze service is verbeterd: we werken sneller en foutlozer. Bovendien beschikt het management nu over een schat aan real-time, accurate informatie over ons bedrijf. Het is moeilijk in cijfers uit te drukken hoeveel we precies besparen. Maar alleen al het feit dat we accurater factureren, brengt meer geld in het laatje. Voeg daarbij de toegenomen efficiëntie, en de ROI wordt snel duidelijk.”

### NOG PLANNEN

Narviflex heeft nog meer plannen met SAP Business One. Zo zullen ze zich uitrusten met PDA's (pc in zakformaat) met toegang tot het netwerk via UMTS, om het ordersysteem nog efficiënter en nauwgezetter te laten verlopen. Een volgende stap is eventueel een externe integratie met de SAP systemen van klanten. Dirk Berden en zijn team zijn duidelijk ambitieus en vooruitstrevend. Door als een van de eerste KMO's in België met SAP Business One aan de slag te gaan, hebben ze hun vernieuwingsdrang duidelijk bewezen. En ze zijn vastbesloten om met dat elan verder te gaan.

### CITATEN :

*“Ik wilde een toekomstgericht pakket dat kan meegroeien met ons bedrijf. SAP biedt bijvoorbeeld mogelijkheden voor externe integratie met de systemen van onze klanten, vaak ook SAP gebruikers.”*

*“Doordat we van elke klant een zicht hebben op de historiek, kunnen we de klantennoden veel beter analyseren en vlotter op vragen antwoorden”*

*Dirk Berden, algemeen directeur en marketingverantwoordelijke, Narviflex.*