

EFQM JUGE HORS PAIR LA QUALITÉ DE SAP BUSINESS ONE



“SAP BUSINESS ONE NOUS AIDE À SERVIR D’EXEMPLE: IL VA SANS DIRE QUE NOUS OPTONS RÉSOLUMENT POUR L’EXCELLENCE.”

Geert Opdenbosch, Chief Financial Officer, EFQM

EFQM veut garantir l’excellence dans les entreprises européennes. Elle se voit souvent demander de recommander un produit, ce qu’elle refuse généralement. Pour SAP, EFQM a toutefois consenti une exception.

“Nos fondateurs voulaient aider l’économie européenne à réaliser une excellence permanente et les entreprises

européennes à être reconnues comme excellentes dans le monde entier”, explique Geert Opdenbosch, Chief Financial Officer. “Aujourd’hui, EFQM est le point de rencontre pour les entreprises qui poursuivent ce but. Nous organisons des séminaires, mettons à disposition des publications et proposons une plate-forme d’échanges des connaissances et des expériences.”

SAP, la qualité garantie

Il y a peu encore, l’organisation gérait ses contacts et activités à l’aide de divers progiciels. “Nous avons besoin d’une meilleure vue d’ensemble de notre fonctionnement et administration”, admet Geert Opdenbosch. “Un système intégré puissant et compact était nécessaire.”

SAP est une valeur sûre. C’est pourquoi EFQM a pris contact pour une démo. Geert Opdenbosch: “Celle-ci nous a convaincus sur-le-champ. SAP Business One était ce qu’il nous fallait: une solution adaptable, spécialement conçue pour les PME, avec une fonctionnalité étonnante.”

Communication ouverte

À la mi-2004, EFQM et Ordina ont analysé la situation. Ensuite, ils ont implémenté SAP Business One et développé un module pour l’e-commerce: grâce à un lien avec SAP, on peut désormais commander les publications EFQM en ligne. Geert Opdenbosch: “Les consultants ont compris nos besoins et réussi à y répondre par une solution. S’ils ne

pouvaient se retrouver dans notre proposition, ils n’ont pas hésité à le dire. Cette communication ouverte a constitué la clé de notre succès.”

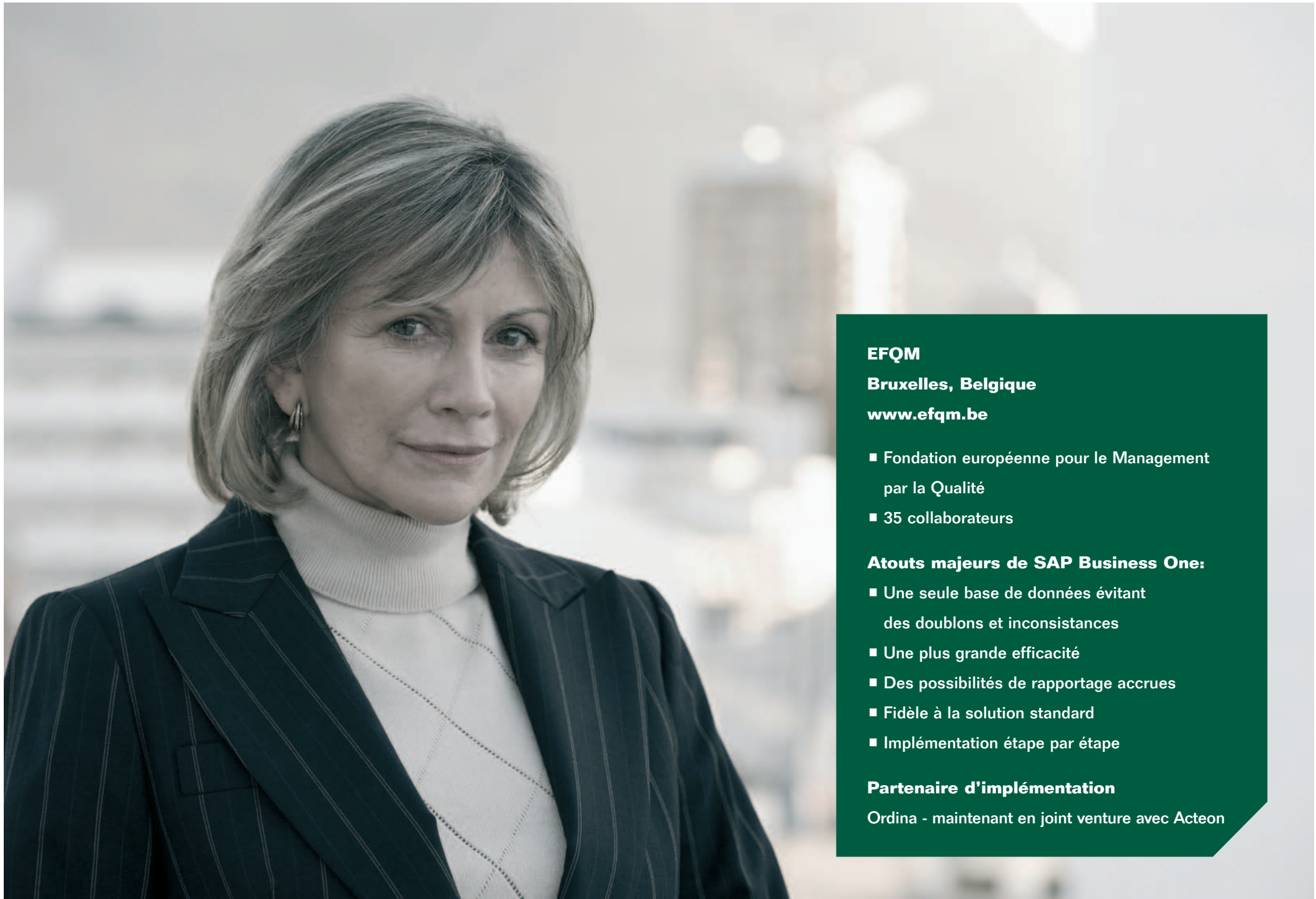
Avec le temps

EFQM travaille depuis 2005 avec SAP Business One. “La base de données de 6 000 clients et 23 000 contacts constitue un instrument très important. Nous disposons d’un fichier synoptique sans doublons et inconsistances”, précise Geert Opdenbosch. “Nous avons fait de grands progrès en matière d’efficacité.”

Avec SAP, l’équipe EFQM a aussi plus de temps pour se pencher sur ses tâches-clés. En plus, les nouvelles possibilités de rapportage aident la fondation à dégager des modèles et tendances non encore identifiés. Une excellente base pour le processus décisionnel.

L’excellence - également en matière d’IT

Maintenant que les collaborateurs maîtrisent bien les premières fonctionnalités, EFQM veut passer à la gestion des relations clients. Geert Opdenbosch: “Identifier les besoins des clients, optimiser les relations avec ceux-ci et garantir leur fidélité: chacune de ces activités joue un rôle capital dans le modèle EFQM. Il est plus que logique que nous cherchions à offrir un service optimal et que nous optons résolument pour l’excellence, y compris lorsqu’il s’agit d’IT.”



EFQM

Bruxelles, Belgique

www.efqm.be

- Fondation européenne pour le Management par la Qualité
- 35 collaborateurs

Atouts majeurs de SAP Business One:

- Une seule base de données évitant des doublons et inconsistances
- Une plus grande efficacité
- Des possibilités de rapportage accrues
- Fidèle à la solution standard
- Implémentation étape par étape

Partenaire d'implémentation

Ordina - maintenant en joint venture avec Acteon