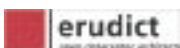


SAP Customer Success Story



Het Belgische **Erudict** ontstond in 2000 uit de fusie van de ICT-bedrijven System Solutions en Vers A Versa. Al snel verwierf Erudict naam als professionele architect van open datacenters, met expertise in storage & processing, operating platforms, identity & access en manageability. Het bedrijf, met vestigingen in België en Nederland, telt 120 ervaren medewerkers en realiseerde in 2006 een omzet van 75 miljoen euro. Om de verkoopactiviteiten te ondersteunen, implementeerde Erudict onlangs SAP Sales Express, een SAP totaaloplossing voor klantenbeheer.



Erudict

ERUDICT TILT VERKOOP NAAR HOGER NIVEAU MET SAP SALES EXPRESS

Erudict is een groeier. Jaar na jaar stijgt de omzet en neemt het aantal klanten – vooral top 250-bedrijven - toe. Met die groei evolueert ook de focus van Erudict. Vroeger werden vooral producten verkocht. Ondertussen denken de consultants mee met de klant en hakken ze in zijn plaats knopen door bij de keuze van leverancier of IT-platform. Dat is trouwens een van de grote sterktes van Erudict. Luc Dehaene, afgevaardigd bestuurder: “We leveren nu hoofdzakelijk diensten, eventueel aangevuld met implementatie en producten. En we gaan ambitieus op die weg verder. Tegen 2008 moet 50 % van onze omzet afkomstig zijn uit diensten, tegenover 20 % vandaag.”

KLANT IN DE HOOFDROL

Een efficiënt en accuraat beheer van klantenrelaties is een must voor elk bedrijf dat dienstverlening – en dus de klant – centraal stelt. Daar knelde bij Erudict het schoentje. De consultants en verkoopteams werkten tot voor kort met eigen Excell-sheets en software op maat. De klantengegevens zaten verspreid over drie databases. “Voor een verkooporganisatie is het cruciaal om snel te kunnen inspelen op de vragen van zelfs de meest veeleisende klanten”, licht Luc Dehaene toe. “Daarvoor is een systeem nodig dat een glashelder overzicht en inzicht biedt in de klantenbestanden en –profielen.” Luc Dehaene en zijn team vonden zo’n systeem in SAP Sales Express.

Erudict ontwikkelt IT-oplossingen op basis van verschillende technologische platforms. Waarom de keuze voor de salesoplossing van SAP? “Initieel stonden we nogal weigerachtig tegenover SAP omdat de klassieke SAP CRM zwaar is voor een kmo als Erudict. Maar toen SAP Sales Express lanceerde, waren we meteen voor het platform gewonnen. Samen met onze implementatiepartner Cernum, een expert op het vlak van CRM, namen we Sales Express onder de loep. Het pakket lost 75 % van onze noden standaard in. Via SAP NetWeaver kan de SAP oplossing ook moeiteloos uitgebreid en aangepast worden, wat wel belangrijk is voor een onderneming in volle expansie. Bovendien beloofde Cernum een implementatie in 50 dagen, met een fixed price. Zo’n aanbod kan een kmo niet afslaan”, lacht Dehaene.

LIVE IN 50 DAGEN

De implementatie van SAP Sales Express verliep vlot. Het projectteam, samengesteld uit mensen van Cernum en van Erudict, besteedde in eerste instantie ruime aandacht aan een grondige analyse van de noden. Daarna volgde een snelle implementatie. “Ons vertrouwen in Cernum bleek terecht. De consultants begrijpen onze business, onze cultuur en onze noden”, aldus Dehaene. De afgevaardigd bestuurder wijst eveneens het degelijke voortraject en de standaardimplementatie aan als succesfactoren. Erudict was trouwens de eerste Belgische onderneming die met SAP Sales Express aan de slag ging. Het betrokken SAP team volgde het project daarom op de voet en bood enthousiast ondersteuning. Het nieuwe platform ging op <datum?> live, netjes op tijd en binnen budget.

“Met SAP Sales Express krijgen we een beter inzicht in het klantenbestand en kunnen we onze accounts efficiënter beheren. Met SAP Sales Express krijgen we een beter inzicht in het klantenbestand en kunnen we onze accounts efficiënter beheren.”

Luc Dehaene, afgevaardigd bestuurder Erudict

“De administratieve rompslomp is fors teruggedrongen. Onze salesmensen krijgen, mede dankzij de mobiele oplossing, meer tijd om te focussen op wat echt telt: verkopen”

Luc Dehaene, afgevaardigd bestuurder Erudict

TIJD VOOR WAT TELT: VERKOPEN

Erudict beschikt nu over een centrale, overzichtelijke database met alle klantgegevens. Via pda’s krijgen de verkoopmedewerkers en consultants altijd en overal toegang tot de databank. “Met SAP Sales Express krijgen we een beter inzicht in het klantenbestand en kunnen we onze accounts efficiënter beheren. De administratieve rompslomp is fors teruggedrongen. Onze salesmensen krijgen, mede dankzij de mobiele oplossing, meer tijd om te focussen op wat echt telt: verkopen”, aldus Luc Dehaene. De man somt bovendien opvallende kostenvoordelen op. De forecasts zijn immers accurater, onbetaalde facturen worden vlot opgevolgd, enz. En de vooruitgang zal ook Erudict-klienten niet ontgaan. Verkoopcycli krimpen en verlopen efficiënter. Eens de link tussen het verkoop- en marketingproces actief zal zijn, zullen de voordelen van het SAP pakket nog toenemen.

AMBITIE IN KWADRAAT

Begin 2006 nam Erudict Lines Broadcast Solutions over, een verdeler van spitstechnologie en integrator voor high-end broadcastingbedrijven. De overname ligt volledig in de lijn van de ambitieuze expansieprojecten die Erudict kenmerken. “Persagentschappen en grote tv- en radiozenders verspreiden vandaag steeds meer digitale informatie. De ‘content management’-technologie waarmee deze gegevens worden geanalyseerd, beheerd en verspreid moet worden geïntegreerd met de studietechnologie. Datacenters zijn daarom onmisbaar”, legt Luc Dehaene zijn strategische zet uit. Met de overname opent Erudict de deur naar de veelbelovende wereld van ‘broadcasting’ en media. Ook in die wereld zal het schaalbare SAP Sales Express pakket Erudict blijven ondersteunen.



SAP Belgium & Luxembourg

Chaussée de La Hulpe 166
Terhulpesteenweg
1170 Brussels
T 02/674 65 11
F 02/674 64 00
www.sap.com/belux

IN HET KORT

SAP Oplossing: SAP Sales Express

Database:	MS SQL
Aantal gebruikers:	20
Implementatietijd:	8 weken
Implementatiepartner:	Cernum

