



Microsoft Dynamics NAV Customer Solution Case Study



Astena helpt Sensotec cruciaal serviceniveau voor blinden te verhogen dankzij “Astena Service Comfort”

Overzicht

Land

België

Sector

Software en apparaten voor blinden, slechtzienden en dyslexie

Profiel

Sensotec is een KMO opgericht in 1986 en actief op de markt van hulpmiddelen voor de sensorieel gehandicapten. Sensotec telt 25 werknemers en is hiermee het grootste Belgische bedrijf actief op deze markt.

Uitdaging

- Het fundament leggen voor de volgende fase in de groei van het bedrijf.
- Planning en organisatie van service activiteiten integreren en automatiseren.
- Geïntegreerd CRM.

Oplossing

Microsoft Dynamics NAV (voorheen Navision), met Astena Comfort Componenten voor call center beheer, beheer van service contracten en CRM.

Voordelen

- Meetbare efficiëntiewinst: 2 Fulltime Equivalenten (FTE's)
- Hoger serviceniveau met zelfde inspanningen
- Geautomatiseerde CRM mogelijkheden
- Intelligentere rapportering

“We hadden een facturatiemodule die boekhouding en verkoop verbond, en dat werkte. Maar het stuk dat daarna komt – service – en het stuk dat daarvoor had moeten komen – CRM – was niet geïntegreerd of ontbrak.”

Rudy Pérard, Finance Manager, Sensotec

Sensotec, de Belgische marktleider voor software en apparatuur voor blinden, slechtzienden en dyslexie, stond voor een dubbele uitdaging. Het bedrijf wilde na de snelle groei van de voorbije jaren de sprong maken naar het volgende niveau, met meer export, meer gesofisticeerde producten en meer klanten. Tegelijk kon het bedrijf zich niet veroorloven zijn serviceniveau te laten zakken, en zo mogelijk moest dat niveau zelfs omhoog. Voor de klanten van Sensotec betekent een feilloze en snelle dienstverlening immers het verschil tussen quasi-volledige zelfstandigheid en letterlijk in het duister tasten.

Na een lang en zeer streng selectieproces koos Sensotec voor Microsoft Dynamics NAV (voorheen Navision) en implementatiepartner Astena.

Dankzij de grondige voorbereiding en de betrokkenheid van personeel, management en implementatiepartner heeft Sensotec na een snelle implementatie niet alleen uitzicht op meetbare efficiëntiewinst, maar vooral op een serviceniveau dat met dezelfde inspanningen fors hoger zal liggen.





Links: Rudy Pérard, Finance Manager, Sensotec. In zijn handen een 'palmtop' voor blinde mensen.

Rechts: Wim Vandesompele, Managing Partner, Astena.

Af en toe ontmoet je een bedrijf dat dat ietsje meer heeft. Maar Sensotec is niet alleen een bedrijf met een missie en een visie, het bedrijf heeft die nobele missie ook weten te combineren met succesvol ondernemen, met marktleiderschap en een interne discipline, een pragmatiek en een gedrevenheid die je in meer "zakelijke" bedrijven zelden tegenkomt. Het is ontstaan in 1986 vanuit het Koninklijk Instituut Spermalie voor blinden, slechtzienden, doven en slechthorenden, en het doel is nog altijd mensen te helpen

Sensotec ontwikkelt en verkoopt software en apparaten voor blinden, slechtzienden en dyslectici. De producten van Sensotec voor slechtzienden gaan van draagbare lezers tot tafelmodellen en schoolsystemen. Voor blinden heeft Sensotec onder meer de klassieke braillelezers en scanners, maar ook gesofisticeerde voorleesapparaten en een zeer handige draagbare kleur- en lichtsterkteherkenner.

"Als ik onze producten onder een noemer moet vatten, dan is het dat ze ons helpen zelfstandig te worden," zegt Eddy Weyten, werknemer van Sensotec en zelf blind en volledig zelfstandig wonend.

"Maar de grote rol die onze producten spelen in de zelfstandigheid van de blinde of slechtziende, betekent ook een grote afhankelijkheid, en dus een grote verantwoordelijkheid op het gebied van dienstverlening." zegt Rudy Pérard, Finance Manager van Sensotec. Van de

25 werknemers van Sensotec werken er 10 in de service afdeling.

Tientallen Excels

Om die dienstverlening op peil te houden, had de service afdeling van Sensotec in de loop der jaren een ingenieus systeem op poten gezet met duizenden lijnen in tientallen Excel sheets. Daarin werd voor heel het geïnstalleerde productenbestand de serviceplanning bijgehouden, van installatie over opleiding en herstelling tot de facturatie, de hernieuwingen en de vaste jaarlijkse revisie die met de onderhoudscontracten waren verbonden.

"Zo'n systeem werkt," zegt Rudy Pérard, die vanuit Sensotec het Dynamics NAV-project trok, "zolang je ongeveer alle klanten nog kent en zolang iemand het overzicht houdt. Maar vroeg of laat kom je daar in een gevarezone."

Bovendien waren de cruciale gegevens en procedures over service niet geïntegreerd met andere gegevens en procedures. En van een systematisch en intelligent management van het klantenbestand was ook geen sprake. "Waar het op neerkwam", zegt Dhr. Pérard, "is dat we met ons bestaand boekhoud- en facturatiesysteem een verkoops-middenstuk hadden dat geen jaren meer zou meegaan. We hadden niets dat daarvoor had kunnen komen, CRM dus. En wat erna kwam, de servicegegevens en -procedures, was niet geïntegreerd."



“Het eerste contact met Astena verliep zeer goed. Zij kwamen met een commerciële man, maar ook met een technische, die kon tonen wat de commerciële vertelde.”

Rudy Pérard, Finance Manager, Sensotec

Dhr. Pérard denkt even na als hem gevraagd wordt hoelang de zoektocht naar een nieuwe oplossing duurde. “Eigenlijk is die zoektocht begonnen toen ik hier begon te werken, vijf jaar geleden,” antwoordt hij.

“Onze eerste reflex was te onderzoeken of we zelf iets konden maken voor de gedeeltelijke automatisering en de integratie van onze service-activiteiten. We waren ten slotte softwareontwikkelaars. Maar die oplossing had betekend dat we mensen uit de productie hadden moeten wegtrekken. En bovendien begon onze boekhoud- en verkoopsmodule ook hier en daar te kraken.”

In tweede instantie zocht Sensotec naar een kleiner systeem. “Maar de systemen die we bekeken, konden niet veel meer dan wat we staan hadden. En als je verandert, wil je toch meer?”

Ondertussen was in de loop der jaren wel een duidelijker beeld gegroeid van wat het bedrijf nodig had. “Toen we uiteindelijk beseften dat we een groter systeem nodig hadden en de zoektocht startten, was dat dan ook met een behoorlijk gedetailleerd lastenboek,” zegt Dhr. Pérard.

Kritische klant

Dhr. Pérard wist dus wat hij wilde en hij zou niet over één nacht ijs gaan. Hij startte met een longlist van een tachtigtal bedrijven en oplossingen. Een heel aantal daarvan belde hij op met een zeer gerichte vragenlijst. Astena was één van de

bedrijven die de telefonische fase overleefden.

“Het eerste contact met Astena verliep zeer goed,” zegt Pérard. “Zij kwamen met een commerciële man, maar ook met een technische, die samen een overtuigende indruk maakten

Na het eerste gesprek kreeg Astena een gedetailleerd draaiboek voor een demo die uiteindelijk de hele dag duurde en waarbij het hele management team van Sensotec Astena en Microsoft Dynamics NAV op de rooster legde.

De volgende fase was minder klassiek. “Ik heb Dynamics NAV laten testen door Eddy Weyten, onze blinde werknemer die gespecialiseerd is in het toegankelijk maken van software. Als dat misgelopen was, was de software hier niet binnengekomen.” Dhr. Weyten doorliep uiteindelijk meer dan 1,000 schermen. Voor sales manager Wim Vandesompele van Astena waren het slapeloze nachten: “Dat aspect van de Dynamics NAV software hadden wij immers niet in handen.”

Maar de software scoorde uiteindelijk goed tot zeer goed op het gebied van toegankelijkheid voor blinden. Waar er nog problemen waren – voor blinden betekent het overslaan van een tab-veld bijvoorbeeld zonder meer een bug – zou Astena aanpassingen uitwerken.

Na nog een fase van detailvragen en prijsdiscussie volgde uiteindelijk, in juni 2005, acht maanden na het eerste contact



“Sensotec is een zeer kritische klant... maar ze weten ook zeer goed waar ze naartoe willen en hun gedrevenheid werkt aanstekelijk.”

Wim Vandesompele, Managing Partner, Astena

met Astena, het ondertekenen van het contract. “Met een deadline van januari 2006 in het contract,” vermeldt Dhr. Pérard graag.

Sales manager Wim Vandesompele is trots op dit contract. “Sensotec is een zeer kritische klant – Dhr. Pérard is bijvoorbeeld iemand die de referenties die wij opgaven ook daadwerkelijk belde – maar ze weten ook zeer goed waar ze naartoe willen en hun gedrevenheid werkt aanstekelijk.”

De implementatie begon in de zomer van 2005 met verschillende brainstormsessies. “Tijdens die sessies heb ik me soms afgevraagd of we geen tijd aan het verliezen waren,” zegt Dhr. Pérard. “Maar achteraf gezien hebben we daar net zeer veel tijd gewonnen.” De brainstormsessies mondden uit in een heel gedetailleerd Functional Requirements Document (FRD), waarin precies stond opgelijst wat de uiteindelijke implementatie moest kunnen doen, wat ze niet ging kunnen doen, en wat de eventuele kosten zouden zijn om daar aanpassingen voor te bouwen.

Dhr. Pérard besteedde ook uitzonderlijk veel aandacht aan het betrekken van zijn collega-managers en van de werknemers bij het project. Tijdens de implementatie stond het project elke week op de agenda van de managementmeeting. In het bedrijf organiseerde hij een wedstrijd om een tot de verbeelding sprekende naam te bedenken voor het project.

Uit de wedstrijd om een naam te bedenken voor het project kwam “Mercator” als winnaar. Dhr. Pérard legt uit waarom. “De dubbele betekenis is dat we met het nieuwe systeem zullen kunnen navigeren tussen de afdelingen die vroeger eilanden waren en dat het ons zal helpen om de groeisprong te maken waar we voor staan, net zoals Mercator een nieuw tijdperk inluidde, met nieuwe, ongeziene mogelijkheden.”

Meetbare efficiëntiewinst

De combinatie van een grondige voorbereiding met een gedisciplineerde implementatie en een grote betrokkenheid van personeel, management en implementatiepartner maakt uiteindelijk dat Dhr. Pérard ook een zeer precies zicht heeft op de voordelen die het nieuwe systeem gaat bieden.

“Er is om te beginnen de meetbare efficiëntiewinst. Ik schat dat we 1 à 2 FTE's (Fulltime Equivalenten) op andere projecten kunnen plaats. Handelingen die vroeger een kwartier of een half uur in beslag namen, duren nu 5 minuten.”

“Die efficiëntiewinst is meetbaar en zeer voldoeninggevend voor een *finance* man. Maar belangrijker is dat we ons service niveau hoger kunnen leggen met dezelfde of zelfs minder inspanningen,” zegt Dhr. Pérard.

“Waar servicevragen vroeger werden opgevolgd door mails heen en weer te sturen, en waar we onze serviceplanning uit die tientallen Excel sheets moesten trekken, gaat dat nu allemaal zo goed als automatisch. Vroeger moesten wij vaak aan de klant vragen of hij een onderhoudscontract had. Absurd als je er even bij stilstaat.”

“Ook op het gebied van CRM gaan we grote sprongen voorwaarts maken. Als we vroeger een mail hadden willen sturen naar alle klanten van Reporter, ons voorleessysteem, dan hadden we die lijst wel kunnen samenstellen, maar het zou

toch enkele uren werk gevraagd hebben. Als je dan nog combinaties met andere producten had willen maken, zouden we er wellicht niet aan begonnen zijn.”

“Op het gebied van rapportering stopte het vroeger bij de verkoopscijfers. Andere dingen konden, maar vroegen weer veel werk. Nu gaan we automatisch en met een vaste regelmaat intelligentere rapporten kunnen opvragen.”



“Vroeger moesten wij vaak aan de klant vragen of hij een onderhoudscontract had. Absurd als je er even bij stilstaat.”

Rudy Pérard, Finance Manager, Sensotec

Software en Diensten

▪ Oplossingen

- Microsoft Dynamics NAV
- Certified add on SEMAX
- Windows Server 2003 Std Platform
- SQL Server Std.
- ARC serve
-

▪ Diensten

- Business Consultancy
- Education
- Development
- Conversion
- ICT services

Hardware

- HP Proliant ML 370

Partners

- Astena

Meer informatie

Voor meer informatie over de producten en diensten van Microsoft Business Solutions, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek onze website via <http://www.microsoft.com/belux/nl/dynamics/nav/default.aspx>

Voor meer informatie over de producten en diensten van Astena, bel 050/28 90 50 of bezoek de website: <http://www.astena.be>

Voor meer informatie van producten en diensten van Sensotec, bel 050/39.49.49 of bezoek de website: <http://www.sensotec.be>

Over Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV (voorheen Navision) is een krachtig en gebruiksvriendelijk ERP-pakket voor kleine- en middelgrote ondernemingen. Naast de standaardsoftware zoals boekhouding, facturatie en voorraadbeheer biedt Microsoft Dynamics NAV een breed gamma extra, geïntegreerde toepassingen voor specifieke bedrijfsprocessen en sectoren. Microsoft Dynamics NAV bevat daarnaast een krachtige programmeertools waarmee oplossingen op maat kunnen worden ontwikkeld. Die oplossingen communiceren vlot met bestaande software en hardware. De Dynamics-producten kenmerken zich door lage kosten in algemeen onderhoud en een korte adviesfase. Meer informatie over Microsoft Dynamics NAV vindt u op

<http://www.microsoft.com/belux/nl/dynamics/nav/default.aspx>

© 2005 Microsoft Corporation. All rights reserved.

This case study is for informational purposes only. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS SUMMARY.

Microsoft, Active Directory, Windows, the Windows logo, Windows Server, and Windows Server 2003, Microsoft Dynamics NAV, MS Office are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

All other trademarks are property of their respective owners.

Document published November 2005