

Case: Delta Pro Lighting

CASUS

Als gespecialiseerd MKB-bedrijf stelde Delta Pro Lighting heel specifieke eisen aan haar nieuwe ERP-systeem. Door goed te luisteren naar de behoeften van de klant, en door gebruik te maken van de modulaire opzet van ecOrganizer, is het ECXS gelukt om tegemoet te komen aan alle eisen en wensen.

ecOrganizer

Leverancier

Bedrijfsnaam:

ECXS Information Systems BV

Adres: Tuinstraat 9

1271 BP Huizen

Telefoon: 035 - 523 38 19

Website: www.ecxs.nl

Waarom is voor uw product gekozen:

- Geïntegreerde oplossing. Met één systeem is het gehele bedrijfsproces te volgen en te sturen.
- Flexibiliteit. Het pakket is aan alle wensen aan te passen.
- Prettige samenwerking. Directeur Paul Jongen van Delta Pro Lighting: "ECXS is in staat om relatief snel en eenvoudig specifieke klantbehoeftes zonder al te veel rompslomp en bijkomende kosten te realiseren. De lijnen zijn kort, de reacties snel."
- Gunstige prijs-kwaliteitverhouding.

Concurrerende voordelen die met behulp van uw systeem zijn behaald:

- Tijdwinst.
- Besteladviezen worden automatisch gegenereerd.
- Sneller inzicht in marges.
- Mogelijkheid tot forecasting

Uitdaging van dit project:

Het overwinnen van weerstand tegen de invoering van een nieuw systeem. Medewerkers waren gehecht aan de software waarmee ze op routine, dus gemakkelijk en snel konden werken. Tijdens vele sessies raakten de medewerkers vrij snel overtuigd van de voordelen. Hierdoor kon het systeem in één keer worden ingevoerd, zonder dat dit op bezwaren van de medewerkers stuitte.

Modules en maatwerk voor de verlichtingsspecialist

Delta Pro Lighting is gespecialiseerd in verlichtingsoplossingen voor de detailhandel. In de eigen studio werken ontwerpers aan de uitwerking van ideeën, die ze met behulp van 3D-software kunnen visualiseren. Daarnaast zijn klanten welkom in het Licht Educatie Centrum, waar verschillende verlichtingsconcepten in de praktijk zijn gebracht. Delta Pro Lighting is een specialistisch middelklein bedrijf, dat zeer specifieke eisen stelt aan haar bedrijfssoftware.

In 2007 ging Delta Pro Lighting op zoek naar één geïntegreerd systeem. Tot dan toe werkte het bedrijf

met drie verschillende pakketten: een CRM en een ERP met een apart offerteprogramma. Daar kwam nog bij dat de twee afdelingen van Delta Pro Lighting ieder volgens hun eigen methode werken. De verkoopafdeling benadert klanten pro-actief per telefoon, terwijl de designafdeling projectmatig werkt. Het was de bedoeling dat de beide afdelingen en het dochterbedrijf toegang zouden krijgen tot dezelfde programmatuur om informatie te delen.

Voormalige omgeving:

Perfectview, King Quadrant en Quote

Afgenomen product:

ecOrganizer, versie 2.3

Categorie: CRM / ERP

Implementatiejaar: 2007

Aantal gebruikers: 30

Het bedrijf nodigde verschillende grote en kleinere ERP-leveranciers uit. Die konden wel een geïntegreerd systeem leveren, maar hadden moeite om tegemoet te komen aan de bijzondere wensen en eisen van de MKB-onderneming. Zo kwam Delta Pro Lighting bij ECXS terecht. Door binnen de organisatie verschillende gesprekken te voeren, bracht ECXS in kaart welke zaken binnen het bedrijf speelden en wat de werkelijke behoefte van de klant was. Er werden van tevoren goede afspraken gemaakt over de gegevens die vanuit het oude systeem moesten worden meegenomen. Wat de Paul Jongen van Delta Pro Lighting zeer waardeerde, was dat het niet bij deze eerste afspraken bleef.

"Het is helemaal niet zo gemakkelijk om te benoemen welke functies je precies nodig hebt. ECXS was flexibel genoeg om tijdens het traject onderdelen te ontwikkelen die we niet van tevoren hadden vastgelegd."

Het ERP-systeem ecOrganizer heeft als groot voordeel, dat het modulair is opgebouwd. Nadat de juiste modules waren uitgekozen, was circa 80% van het eisenpakket gedekt. Voor de resterende 20% is een stukje maatwerk ontwikkeld. Er kwam een nieuwe callcentermodule die de medewerkers helpt om klanten actief te benaderen. Ook is er een applicatie ontwikkeld die de vervangingsvraag van bestaande klanten actief in de gaten houdt. Via een multi-firm-optie heeft een dochterorganisatie toegang tot de applicaties voor orderverwerking en voorraadbeheer. Deze combinatie van een modulair systeem met een stukje maatwerk viel kostentechnisch zeer gunstig uit.

De onderneming koos ervoor om met een 'big bang' over te stappen op het nieuwe systeem. Deze moest in een rustige periode plaatsvinden. Om problemen bij de invoering te voorkomen, werden de applicaties uitgebreid getest. Medewerkers van de verschillende afdelingen kregen de gelegenheid om een proefversie van het nieuwe systeem uit te proberen. Ook de rest van het personeel werd door ECXS door middel van een uitgebreide training zorgvuldig voorbereid. Tijdens verschillende sessies, onder het motto 'Je komt op een dag thuis en je voordeur zit op een andere plek', kregen de medewerkers steeds meer vertrouwen in het nieuwe systeem. Mede hierdoor, en doordat het ERP de medewerkers direct inzicht geeft in klantrelaties en lopende processen, was de gewenningsfase snel voorbij. De medewerkers werken met plezier met het ERP. Delta Pro Lighting werkt sinds de implementatie efficiënter en heeft het aantal fouten weten te reduceren, wat een gunstig effect heeft op de kosten. Binnenkort zal het bedrijf, in nauw overleg met ECXS, de laatste puntjes op de i zetten.

Klantgegevens

Bedrijfsnaam: Delta Pro Lighting BV

Plaats: Helmond

Website: www.delta-nl.com

Branche: Groothandel

Producten & Diensten: Verlichtingsoplossingen voor de retailbranche. Op basis van het marketingconcept van de klant ontwerpt Delta Pro Lighting verlichtingsplannen in een 3D-omgeving. Ook leveren ze armaturen, lichtbronnen en schakelapparatuur aan retailers.

Aantal medewerkers: 30