

Betere klantenservice en snellere facturatie met Gservice

OVERZICHT

Land: België
Sector: Tuinbouwsector

Profiel

Hortiplan levert technische installaties en de bijhorende service aan tuinbouwbedrijven. Daarnaast conditioneert en distribueert Hortiplan tuinzaden. Het bedrijf heeft vestigingen in Sint-Katelijne-Waver, Roeselare en Lochristi.

Uitdaging

Hortiplan wou het beheer en de opvolging van de interne bedrijfsprocessen zoals voorraadbeheer, aankoop, projectplanning, servicebeheer en facturatie integreren in een centraal ERP-systeem.

Oplossing

Hortiplan koos voor de implementatie van Microsoft Dynamics NAV in combinatie met de Gservice module van GMI.

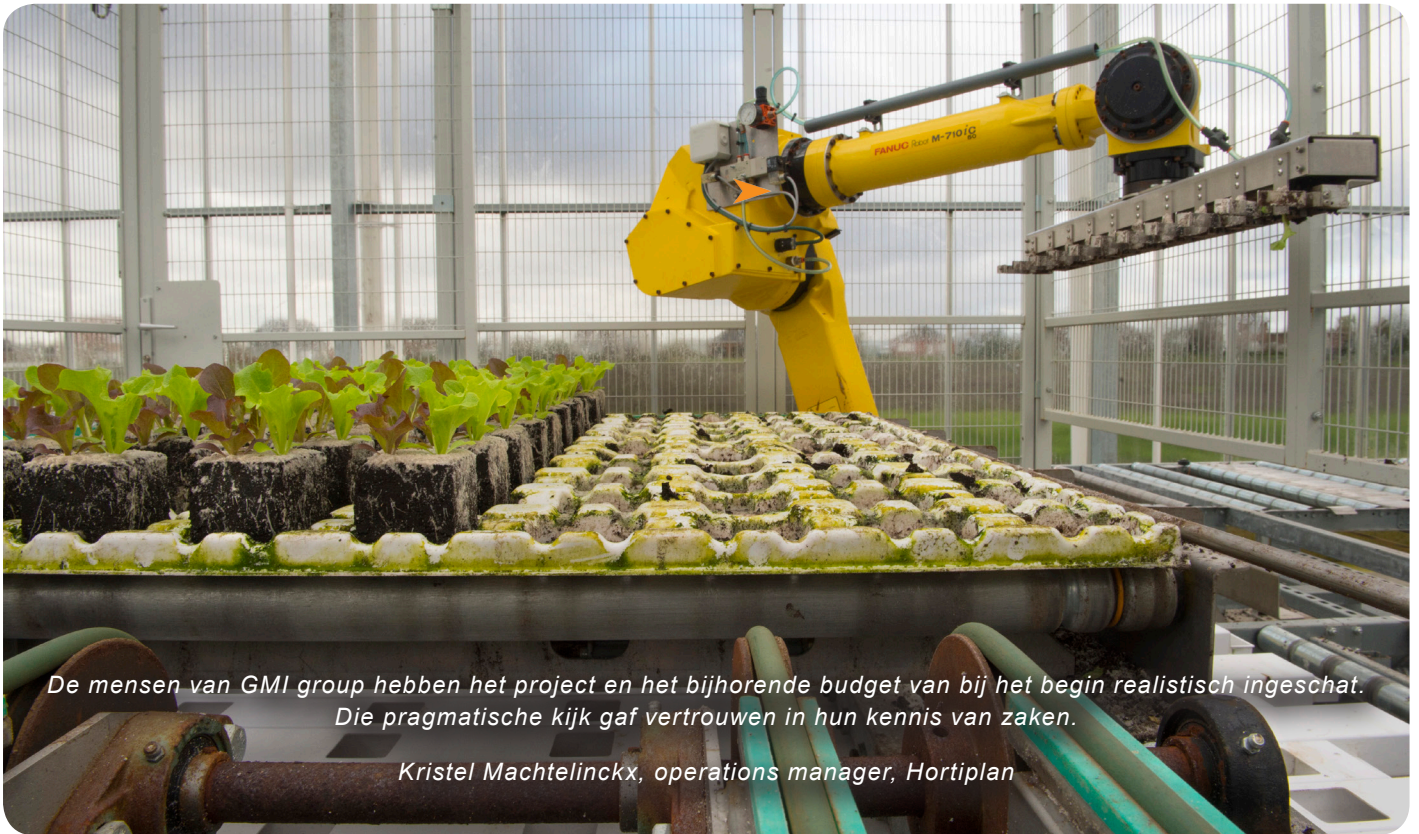
Voordelen

- Snellere verwerking van uitgaande facturen
- Accuraat overzicht van de stock
- Open systeem dat snel uit te breiden en aan te passen is
- Mobiele applicatie voor tijdsregistratie en scanning
- Daling van niet-factureerbare uren voor service-opdrachten van 25% naar 10%
- Betere kwaliteit en efficiëntie van 24/7 service



Hortiplan, leverancier van installaties voor de glastuinbouw, stapte over naar Microsoft Dynamics NAV in combinatie met de Gservice module van GMI. Daardoor kan de onderneming nu efficiënter en accurater werken, sneller factureren en de klanten een betere service geven. Er is tijd vrijgekomen voor andere, belangrijke taken zoals de opvolging van leveranciers waardoor de aankooprijzen gedaald zijn. Het resultaat: een groeisporg die zonder het nieuwe systeem niet mogelijk was geweest.





*De mensen van GMI group hebben het project en het bijhorende budget van bij het begin realistisch ingeschat.
Die pragmatische kijk gaf vertrouwen in hun kennis van zaken.*

Kristel Machtelinckx, operations manager, Hortiplan

Geen manueel werk meer

Bij Hortiplan gebeurde de opvolging van interne bedrijfsprocessen zoals voorraadbeheer, aankoop, projectplanning, servicebeheer en facturatie op een niet-geïntegreerde manier. Er was wel een ERP-systeem, maar daarnaast gebruikten de medewerkers ook allerlei Excel-bestanden en lijstjes, een apart scanningsysteem en een tijdregistratiesysteem. Bovendien werkten de verschillende afdelingen elk op hun eigen manier. Niet verwonderlijk was er weinig overzicht en ging er heel wat tijd verloren met manuele administratieve processen.

Met Dynamics NAV en Gservice beschikt Hortiplan nu over een centraal IT-systeem waar alle kennis en informatie bewaard blijft. Iedereen volgt dezelfde standaardprocessen en manueel of dubbel werk is geëlimineerd.

Bedrijfsgroei mogelijk maken

“Hortiplan is een ambitieus bedrijf dat wil blijven groeien. Met de oude manier van werken was dat zeer moeilijk”, aldus Kristel Machtelinckx. Zij kwam in 2015 aan boord bij Hortiplan als operations manager en voerde een audit uit van de bestaande IT-werking. Het auditrapport onderbouwde de beslissing om te investeren in een nieuw ERP-pakket en daarvoor een IT-partner te zoeken.

“Ik had al ervaring met de implementatie van Dynamics NAV bij een ander bedrijf en ik kende dus de voordelen van de technologie”, vertelt Kristel Machtelinckx. “We kozen ook bewust voor Microsoft-technologie en een Microsoft Partner vanwege de zekerheid op continuïteit. Bovendien focust elke technologiepartner van Microsoft zich op een of meer verticale markten, zodat ze daarover een heel diepgaande kennis opbouwen. Een dergelijke expertise vind je niet meteen bij andere ERP-systemen. Tot slot is Microsoft NAV ook een open systeem waardoor het mogelijk is om aanpassingen te laten uitvoeren indien dat echt nodig is.”

Bij de selectie van de meest geschikte IT-partner zocht Kristel Machtelinckx binnen het Microsoft NAV partner-netwerk naar een specialist in projectbeheer en service management voor installatiebedrijven. “De mensen van GMI group hebben het project en het bijhorende budget van bij het begin realistisch ingeschat”, herinnert ze zich. “Die pragmatische kijk gaf vertrouwen in hun kennis van zaken. Van de drie kandidaat-NAV partners was het bij hen al bij de eerste voorstelling duidelijk dat ze konden inspelen op de behoeften van onze organisatie omdat ze vertrouwd zijn met de aard van onze activiteiten. Het project is daarna ook zeer goed verlopen.”

Invloed op alle niveaus

Het ERP-project bij Hortiplan was nochtans behoorlijk ingewikkeld. De vraag naar een nieuw pakket kwam immers van verschillende niveaus binnen de organisatie: het management dat behoefte had aan accurate, snel beschikbare informatie en cijfermateriaal en de



Met Dynamics NAV in combinatie met de Gservice module van GMI kunnen we veel sneller onze uitgaande facturen verwerken

Kristel Machtelinckx, operations manager, Hortiplan

gebruikers zelf, die een efficiënt systeem wensten om hun dagelijkse taken snel te verrichten. Bovendien moest dat alles aan elkaar gelinkt worden.

De resultaten waren al snel zichtbaar: "Met Dynamics NAV in combinatie met de Gservice module van GMI kunnen we veel sneller onze uitgaande facturen verwerken", verklaart Kristel Machtelinckx. "Dat was voordien een groot pijnpunt want de klanten moesten soms tot zes maanden wachten op hun factuur. Nu kunnen we de facturen heel vlot van dag tot dag verwerken omdat Gservice alle nodige informatie combineert."

Mobiele ERP app

Op logistiek vlak boekt Hortiplan met de geïntegreerde Dynamics NAV-oplossing heel wat tijds winst in het magazijn: "We hebben nu een accurater overzicht van onze stock en we kunnen dan ook sneller picken voor nieuwe bestellingen", legt Kristel Machtelinckx uit. "In het magazijn gebruiken we Mobile NAV, de Dynamics NAV app die GMI voor ons heeft geïmplementeerd. De medewerkers in het magazijn scannen het materiaal zodat de voorraad informatie in ons ERP-systeem altijd meteen up-to-date is. We gebruiken Mobile NAV ook voor de registratie van service-uren in het buitenland en om serviceopdrachten rechtstreeks naar technici te sturen. Zo kunnen we dagelijks de werkuren van onze technici opvolgen en hebben we ook een zeer snelle loonverwerking."

Meetbare resultaten: meer factureerbare uren

Het resultaat van de gestegen efficiëntie is zelfs meetbaar: het aantal niet-factureerbare uren voor service-opdrachten is gedaald van 25% naar 10%, en de doelstelling is om dat zelfs nog verder te laten dalen tot 5%.

"Door onze nieuwe software is de opvolging van de service nu een kwestie van 5 minuten in plaats van 2 uur, zodat er meer tijd is voor coördinatie", stelt Kristel Machtelinckx. "Dat komt de kwaliteit en efficiëntie van onze 24/7 service ten goede. Nu we minder tijd stoppen in manuele gegevensinvoer en repetitieve administratieve taken, is in feite iedere job naar een hoger niveau getild. Zo kunnen twee van onze aankoopmedewerkers zich nu concentreren op andere taken met meerwaarde. Op die manier kunnen ze de leveranciers beter opvolgen en meer gegroepeerd aankopen. Daardoor zijn onze aankooprijzen gedaald met 15%."

IT-partner als deel van het team

GMI zorgde voor de basisopleiding van de medewerkers bij Hortiplan, daarna gebeurde de verdere opleiding intern. Kristel Machtelinckx: "GMI was gedurende een jaar ongeveer een dag per week bij ons aanwezig. Ze maakten in die periode echt deel uit van het team. Een financiële meevaller was dat ze aanzienlijk onder budget gebleven zijn. De implementatie van een pakket brengt natuurlijk heel veel verandering met zich mee, maar daarvan waren we ons op voorhand bewust. We hebben dan ook gebruik gemaakt van de ervaring van GMI om een heel change-proces te doorlopen binnen Hortiplan en ons zo voor te bereiden op een nieuwe groeispromg."

"De samenwerking met GMI is zeer vlot gelopen. We hebben dankbaar gebruik gemaakt van hun gespecialiseerde ervaring, zeker in een complex bedrijf als Hortiplan dat service, productie en projecten combineert. Wij gaan nu verder met een aantal bijkomende oplossingen waaronder een planningtool. Later willen we ook nog een track-and-trace formule uitwerken om onze serviceploeg nog sneller op te volgen", besluit Kristel Machtelinckx.



Door onze nieuwe software is de opvolging van de service nu een kwestie van 5 minuten in plaats van 2 uur, zodat er meer tijd is voor coördinatie. Dat komt de kwaliteit en efficiëntie van onze 24/7 service ten goede.

Kristel Machtelinckx, operations manager, Hortiplan

Over MS Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV biedt groeiende KMO's een krachtige en aanpasbare bedrijfsoplossing. Het ondersteunt add-in software om te voldoen aan de specifieke behoeften van verticale sectoren of van individuele bedrijven. Bovendien kan het zich aanpassen wanneer groeiende bedrijven nood hebben aan meer kracht en functionaliteit.

Meer informatie

Voor bijkomende informatie over de producten en diensten van GMI group bel naar +32 14 57 49 10 of bezoek onze website www.gmigroup.be

Als u meer wilt weten over de diensten van Hortiplan neem dan een kijkje op de website <http://www.hortiplan.com>



Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions



© 2018

WIE IS GMI GROUP

Als consultancy- en automatiseringsonderneming ondersteunt de GMI group haar klanten bij de optimalisatie van hun operationele processen en administratieve organisatie en helpt hen om beslissingen te nemen op basis van informatie.

Bent u een kleine, jonge KMO, die verder wil groeien, dankzij een professionele automatisering? Of bent u een middelgrote of grote KMO, die haar toekomstige groei beperkt ziet door een diversiteit aan niet geïntegreerde ICT-systemen?

GMI group is een leidende Microsoft Dynamics NAV-partner met de grootste NAV installed base in België.

Geïnspireerd door Microsofts Dynamics-strategie voor business solutions, ontwikkelde GMI group in de voorbije jaren haar GMI 4D Solution Concept waarop alle GMI group-bedrijfsoplossingen geënt zijn.

Succesvolle organisaties focussen zich niet langer uitsluitend op ERP bij hun automatisering. Zowaar optimalisatie van bedrijfsprocessen een primaire ambitie voor informatisering moet zijn, blijkt dat vandaag een drievoudige extensie van ERP, een project dimensioneert, met name:

- de optimalisatie van relaties (CRM);
- de optimalisatie van documenten- en werkstromen en de samenwerking tussen resources (ECM);
- en doorgedreven informatievoorziening voor het bekomen van operationeel en bestuurlijk bedrijfsinzicht (BI);

Om een dergelijke, vierdimensionale automatiseringsvisie te kunnen realiseren, was en blijft het een vereiste dat GMI group ERP- en klassieke technologie van Microsoft, samen met goed gekozen aanvullende software, transformeert naar producten met toegevoegde waarde voor haar klanten.

GMI

G R O U P