

# Een optimale klantenservice met een ERP-gekoppelde webshop

## OVERZICHT

Land: België  
Sector: Distributie en Logistiek

### Profiel

Met ruim 30 jaar ervaring als groothandel in sanitair en verwarming is Sanicomfort een gevestigde naam in West- en Oost-Vlaanderen.

### Uitdaging

Het familiebedrijf heeft als doel de professionele installateur snel en vakkundig vooruit te helpen. Over alle kanalen.

### Oplossing

GeCommerce in combinatie met: Microsoft Dynamics NAV

### Voordelen

- Een betere klantenervaring
- Minder administratie
- Geen technische kennis nodig
- Altijd up-to-date
- Hoger scoren in Google
- Maximaal rendement



*Om de professionele installateur snel en vakkundig vooruit te helpen, lanceerde de toonaangevende groothandel in sanitair en verwarming, een compleet nieuwe webshop met uitgebreid klantenportaal.*

*Sanicomfort koos hierbij voor de e-commerce-oplossing van GMI, nl. GeCommerce. Bijkomend voordeel: de nieuwe webshop integreert naadloos met hun ERP-systeem Dynamics NAV.*

## ONZE TOONZAAL IS OPEN VAN 9U-12U EN 13U-18U, OP ZATERDAG TOT 17U.

Wens je professioneel advies? Dat kan! Plan hieronder je persoonlijke rondleiding!

IK WENS EEN AFSpraak



*Samen met GMI zullen we blijven investeren om de digitale omgeving nog toegankelijker en vlotter te maken en de user experience voor onze klanten te verhogen.*

*Hilde Delrue  
Medezaakvoerder, Sanicomfort*

### Van webshop naar digitale omgeving

Digitalisering is aan de orde van de dag. “Bij de jonge generatie is online shoppen inmiddels goed ingeburgerd,” zegt Verschuere terecht. “Die evolutie zien we ook bij de professionele installateurs. Ze zijn mee met online bestellen. Dat was een van de redenen om te investeren in een nieuwe online omgeving waar installateurs op elk moment van de dag en op elk willekeurig device een bestelling kunnen plaatsen of klantinformatie kunnen inzien.”

Hilde Delrue, medezaakvoerder van Sanicomfort: “We hadden al een webshop, maar die was sterk verouderd en kon bovendien wel een nieuw jasje gebruiken. We wilden een digitale omgeving creëren waarin het aangenaam shoppen is met een nieuwe look and feel, mooie foto's en

veel instant informatie. Een groot contrast met de oude webshop die eerder functioneel en heel basic van opzet was. Ondanks de enorme hoeveelheid aan functionaliteit en zien we de nieuwe webshop niet als vervanging, maar als aanvulling op onze bestaande kanalen. Als een klant telefonisch of per mail een bestelling wil plaatsen, kan dat natuurlijk ook nog. Dat is net de kracht van ons familiale karakter.”

### Geen dubbel werk meer met GeCommerce

Sanicomfort heeft bewust gekozen voor een samenwerking met GMI group. “We maken reeds vele jaren gebruik van de diensten van GMI voor wat betreft ons ERP-systeem in Dynamics NAV,” legt Verschuere uit. “Zij kennen ons bedrijf, onze producten en onze noden. Bovendien, de ervaring leert dat als we met twee partners moeten overeenkomen, dat het minder vlot loopt. De e-commerce oplossing GeCommerce integreert naadloos met ons ERP. Dat betekent dat we maar één systeem moeten onderhouden en updaten. We hebben een assortiment van ruim 20.000 artikelen, dus dat scheelt ontzettend veel tijd. Ook het aanmaken van een nieuw artikel is een kwestie van invoeren in het ERP, een paar vinkjes aanklikken en het staat online.”

Tuytschaever voegt toe: “Sanicomfort heeft zijn volledige business gestroomlijnd in het ERP. De webshop is een extra kanaal, een bijkomende service die qua onderhoud volledig gestuurd wordt vanuit het ERP.”



## Bliksemsnelle synchronisatie met ERP

De GeCommerce is een extra module die volledig geïntegreerd is in de menustructuur van Dynamics NAV, vervolgt Tuytschaever. “Ook de set-up van de webshop naar content en foto's toe verloopt centraal vanuit het ERP-systeem. De klant, Sanicomfort in dit geval, hoeft daar niet wakker van te liggen. We maken voor de synchronisatie van aanvullende content voor de webshop, zoals foto's en video's, gebruik van Cloudinary, een cloud platform. Dat maakt dat we het ERP niet onnodig hoeven 'vervuilen'. Al die content komt bliksemsnel op het e-commerceplatform terecht.”



*We merken dat het onderhouden van enerzijds data binnen een ERP-systeem en anderzijds data en gegevens binnen een e-commerce oplossing dikwijls dubbel werk is. GeCommerce biedt hiervoor een pasklare oplossing.*

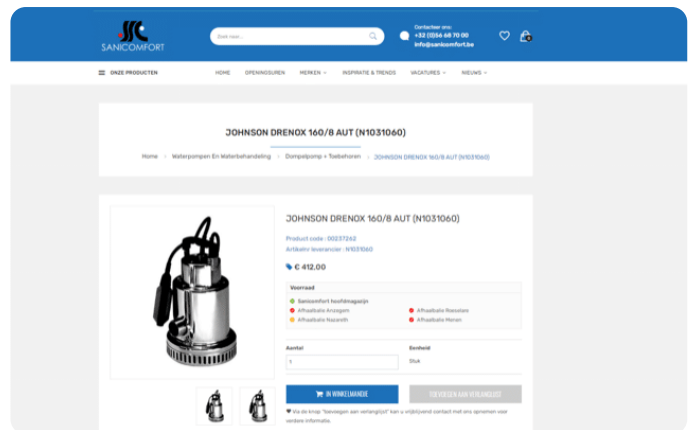
*Lieven Tuytschaever  
Account Executive, GMI group*

De naadloze integratie van GeCommerce met Dynamics NAV biedt volop kansen, ook bijvoorbeeld naar opvolging toe. “Op het moment dat er online een offerte wordt aangevraagd of een winkelmandje wordt gevuld, zit dat een milliseconde later al in het ERP. De klantendienst kan hierop direct actie ondernemen, eventueel nabellen als een winkelmandje niet wordt afgerond, enz. Alles met als doel tot een optimale service te komen.”

## Een betere specificatie van 20.000 artikelen

Gezien een assortiment van ruim 20.000 artikelen was het voor Sanicomfort best een tijdrovende klus om alle artikelen op de juiste manier weer te geven. Verschuere: “We zijn er een tijdje mee bezig geweest, maar zijn heel tevreden met het resultaat. Het was bovendien een goed moment om de structuur en bepaalde oude instellingen te herbekijken en een goede logica in te bouwen. Per artikel kunnen we nu heel wat meer kenmerken toevoegen die voorheen niet gespecificeerd waren.”

Voor GMI group viel de tijdinvestering daarentegen reuze mee. “Omdat Sanicomfort de processen in het ERP al grotendeels op orde had, konden we GeCommerce vrij lean implementeren,” blijkt Tuytschaever terug. “De workload zat hier inderdaad aan de kant van de klant.”



## Een zachte start voedt de ambitie om te blijven groeien

De nieuwe webshop van Sanicomfort staat sinds begin dit jaar live. “We hebben gekozen voor een ‘zachte start’ om eventuele kinderziektes eruit te kunnen halen,” aldus Delrue.

“Aanvankelijk was het de bedoeling om de webshop groots te presenteren tijdens onze klantendag. Corona heeft daar een streep doorgehaald. De komende tijd gaan we onze vaste klanten persoonlijk contacteren om op individueel niveau het platform te gaan promoten. Ondanks de ‘zachte start’ merken we toch al een lichte stijging in het aantal weborders.” kunnen we nu heel wat meer kenmerken toevoegen die voorheen niet gespecificeerd waren.”



*De eerste reacties zijn zeer positief. Nu is het belangrijk om de webshop up to date te houden en ervoor te zorgen dat onze logistiek ook mee kan met hetgeen we online beloven.*

*Hilde Delrue  
Medezaakvoerder, Sanicomfort*

## Professionele eCommerce

### aangedreven door Microsoft Dynamics ERP

Microsoft Dynamics 365 Business Central (of Dynamics NAV) is een hoogwaardig ERP-systeem dat wereldwijd gebruikt wordt door kleine tot middelgrote bedrijven en organisaties.

Het maakt end-to-end, transparante processen mogelijk op het gebied van financieel management, marketing, verkoop, inkoop, distributie & warehousing, auditing en nog veel meer.

Waarom dan genoeg nemen met een geïsoleerde webshop die los van uw backoffice staat?

Want door uw e-commerce en bedrijfsprocessen met elkaar te verbinden, krijgt u tal van voordelen...

## 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](http://www.gmigroup.be)  
Als u meer wilt weten over de diensten en producten van Sanicomfort neem dan een kijkje op de website [www.sanicomfort.be](http://www.sanicomfort.be)

Microsoft  
Partner



Gold Enterprise Resource Planning  
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions  
Silver Cloud Business Applications  
Silver Data Analytics

© 2021

## WIE IS GMI GROUP

Waarom kiezen voor GMI?

### Eén bedrijf, één oplossing

U bent één bedrijf; één geïntegreerd systeem is dan ook vanzelfsprekend. GMI group staat met het 4D Solution Concept garant voor een totaalbenadering waarbij - naast ERP en CRM - ook samenwerkings- en communicatieplatformen (ECM) en BI deel kunnen uitmaken van de oplossing die u nodig heeft.

### Wij spreken uw taal

Waarom kozen honderden toonaangevende ondernemingen al voor GMI group? Omdat wij begeleiding garanderen door mensen die met beide voeten in de dagelijkse praktijk staan. Wij spreken uw taal en denken actief mee vanuit uw specifieke problematiek!

### Uw toekomst veilig gesteld

Wij bieden oplossingen die ontwikkeld zijn binnen het meest betrouwbare en toekomstgerichte softwareplatform van Microsoft. Zo kiest u voor een oplossing die in de toekomst zal blijven evolueren, samen met een netwerk van partners waar GMI group toonaangevend is.

### Onze mensen maken het verschil

100 GMI medewerkers zorgen dagelijks voor uw automatisatie met verstand van zaken. Wij investeren permanent in kennis en kunde en zorgen voor een feel good cultuur bij onze mensen... want zij maken nu eenmaal het verschil.

