

EFQM VINDT KWALITEIT ZONDER WEERGA IN SAP BUSINESS ONE



“SAP BUSINESS ONE HELPT ONS OM ONZE VOORBEELDROL TE VERVULLEN: WIJ KIEZEN RESOLUUT VOOR UITMUNTENDHEID.”

Geert Opdenbosch, Chief Financial Officer, EFQM

EFQM wil uitmuntendheid verzekeren in alle Europese ondernemingen. Als referentie op het vlak van kwaliteit wordt haar vaak gevraagd om een product aan te bevelen. Meestal weigert de stichting dat. Voor SAP Business One maakt ze echter graag een uitzondering.

“Terwijl de Verenigde Staten en Japan in de jaren tachtig erg begaan waren met kwaliteit, was een kwaliteitsbeleid in

Europa nog quasi onbestaand”, vertelt Geert Opdenbosch, Chief Financial Officer. “Onze oprichters wilden een voortdurende uitmuntendheid bereiken in de Europese economie en wilden dat Europese ondernemingen wereldwijd als excellent erkend zouden worden.” Vandaag is EFQM het trefpunt voor elke Europese onderneming die datzelfde doel nastreeft. De stichting organiseert seminars, stelt publicaties ter beschikking en biedt een platform om kennis en ervaringen uit te wisselen.

SAP, garantie voor kwaliteit

Tot voor kort beheerde de organisatie alle contacten en activiteiten met uiteenlopende softwarepakketten. “Het zicht op onze werking en onze administratie was aan verbetering toe”, geeft Opdenbosch toe. “Een krachtig, geïntegreerd systeem dat toch niet te ‘oversized’ was, drong zich op.” SAP is een gevestigde waarde. Daarom nam EFQM met hen contact op. Geert Opdenbosch: “De demo van implementatiepartner Ordina overtuigde ons. SAP Business One was ons op het lijf geschreven: een schaalbare oplossing voor KMO’s met verbazingwekkend veel functionaliteiten.”

Open communicatie

Midden 2004 analyseerden EFQM en Ordina de situatie. Daarna volgde de implementatie van SAP Business One en werd een module voor e-commerce ontwikkeld: via een link met SAP Business One kunnen de partnerorganisaties alle EFQM-publicaties nu online bestellen. Op 1 maart 2005 ging de oplossing live. “De consultants

luisterden, dachten met ons mee, begrepen onze noden en konden die perfect vertalen naar de oplossing”, vertelt een tevreden Opdenbosch. “Konden ze zich niet vinden in ons voorstel, dan zeiden ze dat ook. Die open communicatie was een sleutel tot succes.”

Tijd voor kwaliteit

Sinds 2005 werkt EFQM met SAP Business One. “De database bevat zo’n 6 000 klanten en 23 000 contacten en is een ontzettend belangrijk werkinstrument. We beschikken nu over een overzichtelijk bestand zonder overlappingen en inconsistenties”, aldus Geert Opdenbosch. “De efficiëntie is er al flink op vooruitgegaan.”

SAP Business One geeft het EFQM-team ook meer ruimte om na te denken over zijn kernactiviteiten. Bovendien helpen de rapporteringsmogelijkheden de stichting om patronen en trends bloot te leggen die voordien minder zichtbaar waren. Een prima basis voor beslissingen.

Uitmuntendheid - ook in IT

Nu de EFQM-medewerkers de eerste functionaliteiten goed onder de knie hebben, wordt het tijd voor Customer Relationship Management. Opdenbosch: “Klantenbehoeften identificeren, klantentrouw garanderen, klantenrelaties optimaliseren: deze activiteiten spelen een hoofdrol binnen het EFQM Model. Het is niet meer dan logisch dat ook wijzelf streven naar een optimale dienstverlening en dat wij resoluut kiezen voor uitmuntendheid, ook als het om IT gaat.”



EFQM

Brussel, België

www.efqm.be

- European Foundation for Quality Management
- 35 medewerkers

Grootste troeven van SAP Business One:

- Eén enkele database die overlappen en inconsistenties vermijdt
- Een grotere efficiëntie
- Meer rapporteringsmogelijkheden
- Trouw aan de standaard
- Stapsgewijze aanpak

Implementatiepartner:

Ordina - nu in joint venture met Acteon