



Smeg

“Onze mobiele serviceoplossing wordt door iedereen beneden!”



SMEG, EEN SPECIALIST IN KWALITEITSVOLLE INBOUWAPPARATUUR VOOR KEUKENS BEGON IN 1948 ALS FAMILIEBEDRIJF. HET HOOFDKWARTIER BEVINDT ZICH NOG STEEDS IN NOORD-ITALIË, TUSSEN MILAAN EN BOLOGNA. NOCHTANS IS DE BELGISCHE VESTIGING EÉN VAN DE BELANGRIJKSTE STEUNPUNTEN IN EUROPA. OP DIT MOMENT TELT SMEG BELGIË NET GEEN VIJFTIG WERKNEMERS EN MAAKT HET MET OM EN BIJ DE 1200 ACTIEVE KLANTEN EEN JAAROMZET VAN ONGEVEER 18 MILJOEN EURO.

NOG GEEN MINUUT DOWN IN 5 JAAR

Omdat Smeg België alles in huis heeft voor de Belgische markt en er diverse taken moeten uitgevoerd worden, met uitzondering van productie, moest er een zo goed mogelijk beheerssysteem komen om dit bedrijf zo optimaal mogelijk te runnen. Alleen zo kon het zijn klanten, in hoofdzaak keukenbouwers, meubelfabrikanten en zelfs enkele elektrozaken bedienen volgens de eisen van de markt van vandaag.

Al in 1998 werd gestart met de implementatie van het ERP-systeem Dimasys, dat live ging in 1999. Smeg werd voorzien van een volledige Dimasys-oplossing, waarbij een commercieel-logistiek pakket hoort, het ganse back-office en een pakket voor de serviceafdeling.

Algemeen Directeur Marc Leroy: “We zochten een pakket dat draaide onder Windows en op vraag van Italië gingen we op zoek naar een samenwerking met een stabiel bedrijf dat kon garanderen dat we beschikten over het ideale opvolgingspakket. We testten enkele pakketten en besloten uiteindelijk om te kiezen voor Dimasys, dat ons de gewenste stabiliteit kon garanderen.”

“De keuze die we toen maakten, hebben we ons alleszins nog niet beklagd. We hebben zelden of nooit problemen en het systeem

ging nog nooit down. We werken overigens met een Progress database en via ODBC kunnen we heel makkelijk zelf queries uitvoeren.”

SLEUTELROL VOOR SERVICEAFDELING

Bij Smeg beheert Dimasys alle handelingen van bij de offerte tot en met het transport. Alle gegevens worden ingebracht van bij het begin van de cyclus, terwijl ook de aankoopcyclus, de automatische herbevoorrading, ... via Dimasys verloopt.

Dé belangrijkste factor wordt evenwel gevormd door de serviceafdeling.

“Omdat wij producten met een hoge kwaliteit aanbieden, moeten we er ook voor zorgen dat de klant de service krijgt die hij verdient”, vertelt IT- en Service Manager Alain Selhorst. “Vroeger werden alle aanvragen genoteerd op een A3-formulier en werden de klanten gevisualiseerd op een groot bord met een landkaart, iets wat niet alleen veel tijd vergde, maar waardoor er ook fouten optraden. Deze werkwijze was niet meer van deze tijd, zeker als je kijkt naar onze steeds stijgende omzet. Vandaar dat we ook hiervoor bij Infomat aanklopten. Als een dealer of een particuliere klant ons vraagt om een interventie, dan staat de servicemodule van Dimasys ons toe om de klant al bij het eerste contact een bevestigde afspraak te bezorgen. In het systeem steekt een tweewekelijks overzicht van de technici en in functie van de streek van de beller wordt iemand aangewezen. De operator kan klanten visualiseren op een eigen digitale map en ziet zo elke ronde.”

MOBIELE OPLOSSING MET POCKET PC'S

De technici zelf werden uitgerust met pocket pc's. Met dit hulpmiddel kunnen ze om het even wanneer ze dat willen en om het even waar ze zich bevinden plannings ophalen bij Smeg en merken ze meteen of er wijzigingen zijn. Ze beschikken tevens over een draagbare printer voor het ter plekke afdrukken van de factuur en een draagbare betaalterminal waardoor directe betalingen uitgevoerd kunnen worden.

"Als hij connecteert merkt de technicus meteen wat het gerapporteerde probleem is en kan hij ingrijpen", aldus Mark Leroy. "Steekt het onderdeel niet in zijn stock, dan kan hij meteen ontbrekende elementen bestellen via zijn I-pack, waarmee hij data doorgeeft die meteen in het systeem worden verwerkt (de communicatie gebeurt via een GPRS-systeem). In de hoofdvesting zien we meteen wat gevraagd werd, waarna hier bestelbakken worden gevuld met de gevraagde wisselstukken, die een externe dienst 's morgens vroeg in de wagen van de technicus plaatst."

"Belangrijk is dat het systeem ook herkent dat er drie manieren bestaan om een reparatie aan te pakken", vult Alain Selhorst aan. "Herstellingen kunnen gebeuren onder garantie, kunnen betalend zijn of kunnen anders zijn dan eerst was gedacht. Telkens herkent het systeem onder welke manier de reparatie moet gebeuren."

"Een bijkomend voordeel is dat door de automatisering heel wat manuele handelingen vermeden worden", vult Mark Leroy aan.

"Heel interessant is bovendien dat de opvolging van een interventie 'kortgesloten' wordt. Een voorbeeldje: stel dat een klant vraagt om een prospectus of een bestek, dan kan de technicus dat ter plaatse meteen ingeven, waarna de vraag op de hoofdvesting meteen kan opgevolgd worden. Het voordeel is duidelijk: we kunnen bijzonder vlog op vragen inspelen en zo de klant de best mogelijke service bezorgen."

DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM

"Een volgende stap wordt dat door de klant getekende documenten ingescand zullen worden, waardoor niet langer een manueel klasseringssysteem nodig is", besluit Mark Leroy. "We realiseren letterlijk het 'paperless office' omdat we dossiers alleen nog elektronisch bijhouden. Dit Document Management Systeem zal actief worden in 2005."



NIEUWE VERSIE DIMASYS:

CRM/Marketing

Aankoop

Besteladviezen
Leveranciersaanmaningen
Controle inkoopfacturen
Retouren leveranciers

Verkoop

Klantendashboard
Offertebeheer
Configurator
Verkoopcontracten
Kassaverkopen
Taksen
Klantenretouren
Tablet offline verkoop
Electronische facturatie
Advanced reporting

Retail POS-Module

Logistiek

ABC analyse
Maten / kleuren
Lot- & serienummers
Intercompany transacties
Advanced Warehousing
Variabele locaties
Magazijnoptimalisatie
RF-ondersteuning

Service

Onderhoudscontracten
Field automation (PDA, pocket, ...)

Productie

Cross application

Import catalogen leveranciers
Haspelopvolging
Koperkoersen
Labelling en barcoding
MENO link
Bosch Extralink
Accijnzen
Dim@link (EDI, XML, ...)

E-commerce

Catalogoog
Order handling
Order tracking

Finance

Algemene boekhouding
Analytisch (7 niveaus)
Telebanking (in - out)
Budgetten
Vaste activa
Excel Add in
Consolidatie
Wetgeving diverse landen

Document Management

Dimasys Taskcentre (Messaging & Alerting)

...

Infomat en Groep Systemat hebben uit hun rijke ervaring met KMO / MKB bedrijven de ERP-systemen Dimasys en Ypsos Business gedistilleerd die zich precies richten tot bedrijven zoals het uwe: een bedrijf met 3 tot 300 gebruikers. De Return On Investment (ROI) voor honderden KMO's / MKB bedrijven is reeds een feit. Bezoek onze website www.infomat.be of www.infomat.nl, of neem contact met ons op, dan kunnen wij samen met u de gepaste oplossing zoeken voor uw bedrijf.

INFOMAT NV

Garden Square AB
Laarstraat 16
B - 2610 Wilrijk (Antwerpen)
T +32 3 820 60 00 • F +32 3 830 69 42
infomat@systemat.com • www.infomat.be

INFOMAT SA

Chaussée de Louvain 435
B - 1380 Lasne
T +32 2 725 52 25 • F +32 2 725 50 02
infomat@systemat.com • www.infomat.be

INFOMAT BV

Meander 251 - 6825 MC Arnhem
Postbus 5085 - 6802 EB Arnhem
Nederland
T +31 26 376 34 81 • F +31 26 376 34 80
info@infomat.nl • www.infomat.nl

INFOMAT LUXEMBOURG

Parc d'Activités Capellen 77-79
L - 8308 Capellen
T +352 31 71 32 296 • F +352 31 71 32 200
infomat@systemat.com • www.infomat.be