



Het gras is groener bij Van den Bossche

Optimale klantenservice dankzij Microsoft Dynamics NAV



Van den Bossche Tuinmachines is in haar sector één van de grootste bedrijven van België en biedt een kwalitatief hoogstaande selectie machines aan van ronkende merken als Honda, Stihl, Eliet en Iseki.

Naast de verkoop van grasmaaiers, bladblazers, frezen en andere tuinmachines, verzorgt Van den Bossche ook het jaarlijks onderhoud en de herstellingen van deze producten.

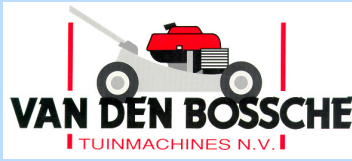
In 2004 werd Microsoft Dynamics NAV geïntroduceerd als bedrijfsoplossing en mede dankzij de expertise van IT Solutions loopt Van den Bossche Tuinmachines nu mijlenver voorop.

De automatisering van de serviceafdeling en de uitgebreide webshop zorgen elke dag opnieuw voor tevreden klanten. En aangezien het einde van de mogelijkheden van Microsoft Dynamics NAV nog lang niet in zicht is, blijven ze bij Van den Bossche Tuinmachines plannen maken voor de verdere automatisering van hun bedrijf.

Overzicht

Land: België

Sector: Tuinmachines



Profiel van Van den Bossche Tuinmachines

Belgische koploper in hoogstaande tuinmachines van merken als Honda en Stihl. Familiebedrijf met drie zelfstandige vestigingen in België. Jaarlijks verkoopt de zaak te Kampenhout 1000 nieuwe machines en neemt er tegelijk zo'n 2600 in onderhoud.

Uitdaging

De serviceafdeling werd overbelast door papieren administratie en er was amper zicht op de status van de herstellingen. Bovendien liep de voorraad in het verouderde boekhoudpakket continu achter op de realiteit, wat leidde tot foutieve bestellingen en onverwachte stockbreuken.

Oplossing

Dankzij de implementatie van Microsoft Dynamics NAV door IT Solutions, blinkt Van den Bossche uit in klantenservice. Met scanners wordt elke servicehandeling en elk gebruikt wisselstuk geregistreerd in het systeem. De klant kan via de website zijn herstelling volgen en online bestellingen plaatsen.

Voordelen

- Geïntegreerde serviceactiviteiten met barcoderegistratie
- Webshop en online opvolging voor de klant
- Kassa gekoppeld aan boekhoudsysteem
- Managementrapporten in Excel
- Een goede relatie met implementatiepartner IT Solutions



In de rijkelijk gevulde toonzaal van Van den Bossche Tuinmachines te Kampenhout hangt de warme atmosfeer van een gezond familiebedrijf. Wie dat associeert met oubolligheid, slaat de bal echter mis. Vanaf het prille begin is het reeds innovatie troef bij de Van den Bossches.



Het begon in de jaren vijftig, toen August Van den Bossche een ploeg ontwierp waarmee voor het eerst tot tegen de afsluiting kon geploegd worden. Hij nam er een patent op en werd een succesvolle ploegenfabrikant die menige wedstrijd won. In 1958, met de opkomst van de tuinmachines, verkocht August zijn patent, werd hoofddealer van Agria tuinmachines en opende hij een toonzaal te Lennik. Naarmate de jaren verstreken, groeide de zaak, werd Honda het nieuwe huismerk, en kregen zijn kinderen ook interesse in de branche. Zoon Luc Van den Bossche opende in 1980 een nieuwe toonzaal te Kampenhout, negen jaar later vestigde een tweede zoon zich onder de zelfde naam in Sint-Denijs-Westrem en de zus tenslotte runt tegenwoordig de zaak te Lennik.

Het bedrijf in Kampenhout wordt vandaag geleid door kleinzoon Stijn, die met vader Luc en moeder Lena, het klantenonthaal en de administratie verzorgt. Verder zijn er continu drie technici werkzaam in het bedrijf, die tijdens de drukke winterperiode worden bijgestaan door een chauffeur, een afstomer en een vierde technicus. Jaarlijks schuiven 1000 tuinmachines over de toonbank en worden er zo'n 2600 in onderhoud genomen. En de zaak bloeit: in vier jaar tijd is de omzet met maar liefst 33% toegenomen.

Groeiende service vraagt om nieuwe IT

De Van den Bossches zijn nooit afkerig geweest van informatica. Al in 1989 hebben zij geïnvesteerd in bedrijfssoftware en tot vier jaar terug beschikten zij over een DOS-gebaseerd boekhoudpakket met serienummerregistratie, magazijnbeheer en automatische be-

stellingen. Het was een eenvoudig pakket dat de verkoop ondersteunde, maar voor het onderhoud verliep alles nog heel primitief. Luc Van den Bossche, gedelegeerd bestuurder, verklaart: "Tijdens de winterperiode krijgen wij tot 50 machines binnen per dag en daarvoor moest telkens met de hand een werkfiche worden opgemaakt. Dat papiertje verplaatste zich dan langs zeven posten doorheen het bedrijf en werd door de technici manueel aangevuld met wisselstukken, artikelnummers, handelingen en werkuren. Daarna werd dit document uitgerekend en voorgelezen aan de klant die zijn machine kwam afhalen, waarna het naar de boekhouding verhuisde voor de weekafsluiting. Wanneer een klant tussendoor informeerde naar de afhaaldatum, moesten we dus eerst op zoek naar zijn werkfiche. En zo waren er tientallen telefoontjes per dag, om gek van te worden!"

Deze manuele administratie had ook een ander neven-effect: de wisselstukkenvoorraad was nooit correct. De technici kwamen tijdens de herstelling geregeld voor onaangename verrassingen te staan en elke bestelling moest voorafgegaan worden door een controle van de stock. Er was dus genoeg ruimte voor verbetering, maar het oude softwarepakket kon hier geen antwoord op bieden. De zoektocht naar innovatie werd ingezet.

Microsoft Dynamics NAV brengt enkel voordelen

Bij IT Solutions raakte Luc Van den Bossche onder de indruk van Microsoft Dynamics NAV. "Niet alleen bood deze software alles wat we nodig hadden voor de verkoop en de boekhouding, maar ze bleek ook makkelijk uit te breiden. Bovendien werkten drie van onze leveranciers al met dit pakket en die waren heel tevreden. Voor onze eisen op vlak van service, toonde IT Solutions zich meteen expert in maatwerk. We waren met andere woorden in goede handen."

Vandaag werken zeven gebruikers, ook de technici met weinig computerervaring, met Microsoft Dynamics NAV en dat heeft een hele ommekeer teweeggebracht. Luc Van den Bossche glundert: "Het is een droom zoals we vandaag kunnen werken. Wanneer een klant zijn machine binnenbrengt, kunnen we direct zijn klantenfiche oproepen, in de lijst van verkochte artikelen de juiste machine aanvinken en invullen wat er moet gebeuren. Aankoopdatum, garantie en vorig onderhoud kunnen meteen afgelezen worden van het scherm. De klant geeft tot slot op hoe hij wil verwittigd worden wanneer zijn machine klaar is: per mail, per telefoon of per sms."



"Sinds 1989 heb ik € 200.000 geïnvesteerd in informatica. Sommige KMO's vinden dat een waanzinnig bedrag, maar een extra secretaresse had me in diezelfde periode € 300.000 méér gekost en welk toekomstperspectief zou zij bieden na twintig jaar? Onze investering heeft zichzelf al meermaals terugbetaald en wij staan vandaag veel verder dan onze collega's. Als het gaat over informatisering, mag je je nooit laten leiden door de kostprijs."

**Luc Van den Bossche,
Van den Bossche Tuinmachines**

Hij vervolgt: "Daarna krijgen de technici hun werkbons. Ze scannen de nodige wisselstukken in en vinken in het systeem de verrichte handelingen aan. Zo verzorgen zij eigenlijk de boekhouding van de wisselstukken en is de stock steeds up-to-date. Na het onderhoud ontvangt de klant vanuit Microsoft Dynamics NAV een sms die hem verwittigt dat zijn machine klaarstaat en wat hij moet betalen." Met de add-on **NaviPos**, is ook de kassa geïntegreerd in het systeem en op de factuur verschijnt alle info, zodat de klant alles mooi kan nagaan."

Maar de klanten hoeven niet te wachten op een sms om de status van hun herstelling te controleren: zij kunnen daarvoor ook inloggen op de website en ondertussen ontdekken zij de nieuwste promoties. Dankzij de add-on **NaviWeb**, beschikt Van den Bossche over een geavanceerde webshop die rechtstreeks gekoppeld is met de boekhouding. Luc Van den Bossche: "Wij zijn heel tevreden over deze toepassing die ons opnieuw vele telefoontjes en tijd bespaart. Bovendien bereiken wij nu nieuwe klanten ver buiten onze regio."

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over de producten en diensten van IT Solutions, bel naar +32 (0)11 29 00 00 of bezoek www.itsolutions.be

Alle info over Van den Bossche Tuinmachines, vindt u terug op www.greentools.be of u kunt hen contacteren op het nummer +32 (0)16 65 55 33.

Software and Services

Servers

Microsoft SQL Server 2000
Microsoft SBS Server 2003

Microsoft Solutions
Microsoft Dynamics NAV 4.0

Developer Tools

Microsoft Services

Windows

Microsoft Windows Vista, XP, 2000

Microsoft Technologies

Desktop Applications

Microsoft Office 2003

Other
NaviPos
NaviWeb
JetReports

Partner

IT Solutions



Met het rapporteringspakket **JetReports** wordt al het cijfermateriaal uit Microsoft Dynamics NAV weergegeven in overzichtelijke Excel sheets. “Zo kunnen wij de verkopen per merk en machinesoort vergelijken met voorbije periodes en voorspellingen maken. Ons aankoopbeleid is een stuk intelligenter dan vroeger.”

“Wij zijn heel tevreden over de webshop, die ons opnieuw vele telefoontjes en tijd bespaart. Bovendien bereiken wij nu nieuwe klanten ver buiten onze regio.”

Kijken naar de toekomst

Microsoft Dynamics NAV is nu eenmaal flexibel, dus blijven Luc, Stijn en Lena plannen maken. Zo komt er in de toekomst een intelligente telefooncentrale die bij een oproep van een klant via nummerverificatie automatisch de klantenfiche zal openen. Ook een geïntegreerde tijdsregistratie van de onderhoudsactiviteiten zit zeker nog in de pipeline. Tot slot wil Luc Van den Bossche graag een geografische weergave verkrijgen van de klanten die hebben ingeschreven op de winterbellijst (zij laten hun machines jaarlijks ophalen voor onderhoud), zodat de chauffeur nog efficiënter zijn routes kan plannen.

Van den Bossche Tuinmachines en IT Solutions

“De expertise van IT Solutions geeft ons het gevoel dat wij al onze dromen kunnen verwezenlijken binnen Microsoft Dynamics NAV. Bovendien hebben zij zelf vaak vernieuwende voorstellen gedaan om onze processen te verbeteren. Ja, wij zijn heel tevreden over de ondersteuning”, getuigt Luc Van den Bossche.

Over de ver doorgedreven automatisatie in zijn familiebedrijf vertelt hij nog dit: “Sinds 1989 heb ik € 200.000 geïnvesteerd in informatica. Sommige KMO’s vinden dat een waanzinnig bedrag, maar een extra secretaresse had me in diezelfde periode € 300.000 méér gekost en welk toekomstperspectief zou zij bieden na twintig jaar? Onze investering heeft zichzelf al meermaals terugbetaald en wij staan vandaag veel verder dan onze collega’s. Als het gaat over informatisering mag je je nooit laten leiden door de kostprijs.”

