

Kristalheldere samenwerking tussen **Aquacare** en **Offimac** bij implementatie nieuw bedrijfssysteem





"Dankzij OffiSERV verloopt het beheer van onze servicecontracten voortaan veel vlotter. Het feit dat we daarmee meer dan 20.000 service-interventies per jaar met succes uitvoeren en beheren, zegt genoeg."

Jean Paul Van Kerkhoven, afgevaardigd bestuurder, Aquacare

Van maatwerk naar standaardplatform

Aquacare was als KMO ongetwijfeld een voorloper wat betreft informatisering. Het bedrijf investeerde al in de vroege jaren '80 in bedrijfssoftware en maakte lange tijd gebruik van een boekhoudpakket dat het inzette in combinatie met een op maat geschreven softwaretoepassing.

Het gebrek aan integratie tussen het boekhoudpakket en de maatwerkoplossing bleek na enkele jaren echter een doorn in het oog van het management, terwijl de maatwerktoepassing op zich –ontwikkeld in Visual Basic - door een gebrek aan on-

dersteuning onvoldoende continuïteit bood naar de toekomst.

Op de beslissing om op zoek te gaan naar een nieuw en geïntegreerd softwaresysteem, volgden al snel intensieve gesprekken met het informaticabedrijf Offimac uit Hasselt. Offimac was immers al jarenlang kind aan huis bij Aquacare voor de hardware infrastructuur.

"Offimac kende ons bedrijf en onze businessconcepten zeer goed. Het was voor ons een essentiële voorwaarde dat een IT-partner zich meteen kon inleven in onze vertrouwde manier van werken", aldus Jean Paul Van Kerkhoven, afgevaardigd bestuurder bij Aquacare.

In 2008 werd de knoop doorgemaakt: Offimac bleek met Microsoft Dynamics NAV een krachtig en geïntegreerd standaardplatform in huis te hebben en het management van Aquacare was na een demonstratie onder de indruk van de aangename gebruikerservaring die het pakket kon bieden.

Optimale service met OffiSERV

Om een optimaal serviceniveau te garanderen, beschikt Aquacare over 15 Service

Centers over heel België, terwijl een team van 18 technici instaat voor de installatie, het preventief onderhoud en de herstelling van drinkwatersystemen. Het bedrijf verricht jaarlijks al gauw 20.000 technische interventies.

Het beheer van verschillende types service- en huurcontracten bij Aquacare vergt een nauwgezette opvolging: het bedrijf moet immers rekening houden met preventieve onderhoudsbeurten met wisselende intervallen, contractuele vervaldata die moeten gerespecteerd worden en specifieke wensen van de klant.

Het callcenter van Aquacare speelt een cruciale rol als centraal contactpunt met klanten: daar worden immers onder andere de afspraken met klanten ingepland voor controle en preventief onderhoud. Ter ondersteuning wordt een CRM-toepassing ingezet om alle nodige informatie met betrekking tot iedere klant op te vragen en te registreren - van de gedetailleerde beschrijving van het geïnstalleerde systeem tot de openingsuren en de historiek van de uitgevoerde interventies.

Om het ganse proces van technische interventies, beheer van servicecontracten en de daaruit volgende facturatie efficiënt te beheren, maakt Aquacare vandaag dankbaar gebruik van de OffiSERV module



Marktleider in waterbehandeling

Aquacare, gelegen in Herk-de-Stad, werd in 1972 opgericht en is vandaag uitgegroeid tot marktleider in waterbehandeling. De oorspronkelijke – en nog steeds belangrijkste – activiteit van Aquacare is de verkoop, installatie en serviceverlening voor waterontharders – hoofdzakelijk voor de particuliere markt.

Sinds 2004 heeft Aquacare drinkwatersystemen aan het gamma toegevoegd. Deze systemen filteren het water van de kraan en garanderen permanent, gekoeld, plat, lichtbruisend en bruisend water. Met deze activiteit richt Aquacare zich voornamelijk op de business to business sector; het bedrijf kan dan ook uitpakken met klanten in onder andere de ondernemingswereld, de gezondheidszorg en de overheid.

Meer recent bouwde Aquacare een derde poot uit die zich via een aparte commerciële cel toelegt op de horecasector, met een specifieke focus op de topbedrijven uit de hotel- en restaurantsector.

Met 45 werknemers haalt Aquacare een totaalomzet van bijna zeven miljoen euro.

van Offimac; deze standaardtoepassing integreert bovendien naadloos met het generieke bedrijfssysteem Microsoft Dynamics NAV waarin onder andere de boekhouding, het aan- en verkoopbeheer gebeuren.

"Offimac heeft medewerkers in huis die de problematiek van servicebedrijven door en door kennen, en dat merk je aan veel details. Dankzij OffiSERV verloopt het beheer van onze servicecontracten voortaan veel vlotter. Het feit dat we meer dan 20.000 service-interventies per jaar met succes uitvoeren en beheren, zegt genoeg. We weten steeds waar elke medewerker zich bevindt en we kunnen veel vlotter nieuwe afspraken inplannen", stelt Jean Paul Van Kerkhoven.

Vlotte overgang met vertrouwde Windows omgeving

Jean Paul Van Kerkhoven: "Wat ons bijzonder aansprak, was de vertrouwde Windows omgeving. Zelfs medewerkers die minder met IT vertrouwd waren, konden in een mum van tijd met de oplossing werken."

Om de overgang vlot te laten verlopen, hechtte Aquacare veel aandacht aan de opleiding van de gebruikers, die zowel binnen het bedrijf als in de kantoren van Offimac plaatsvond.



"Offimac kende ons bedrijf en onze businessconcepten zeer goed. Het was voor ons een essentiële voorwaarde dat een IT-partner zich meteen kon inleven in onze vertrouwde manier van werken."

Jean Paul Van Kerkhoven, afgevaardigd bestuurder, Aquacare

Managementinformatie cruciaal

Eén van de belangrijkste doelstellingen van een bedrijfssysteem is volgens Van Kerkhoven om het management een vlotte toegang te bieden tot informatie: "Dankzij de gebruiksvriendelijkheid vinden wij altijd snel de informatie terug die wij nodig hebben. En voor rapporteringen kunnen wij beroep doen op Jet Reports, dat ons toelaat om gegevens op gepersonaliseerde wijze voor te stellen en te analyseren", aldus Jean Paul Van Kerkhoven.

Betrouwbaar toekomstplatform

Volgens Aquacare legt het interne ERP-systeem een basis voor nieuwe initiatieven die in de toekomst de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening bij Aquacare verder moeten verbeteren. Jean Paul Van Kerkhoven: "We hebben nu een betrouwbare basis om in de komende jaren verder op te bouwen. Ik denk maar aan het ondersteunen van technici op verplaatsing met

de module OffiWeb: zo kunnen ze hun activiteiten bij de klant onmiddellijk registreren met een Notebook of PDA. Wij werken al 20 jaar samen met Offimac als informatiepartner: een beter bewijs van continuïteit bestaat er niet."

