



## ECOSTAR

# MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN MET SAP BUSINESS ONE

### IN EEN OOGOPSLAG

“SAP is allesomvattend, van afspraken inboeken en orderverwerking tot facturering. Natuurlijk gebruiken we daarnaast ook het prijsbeheer en de voorraad-, productie-, inkoop- en magazijnmogelijkheden van het pakket. Het werk gaat nu sneller en efficiënter. Het is moeilijk in geld uit te drukken, maar het scheelt toch al gauw een fulltime werknemer.”

Patrick Haasewinkel, directeur, Ecostar B.V.

#### Samenvatting

Ecostar richt zich op de ontwikkeling en marketing van hoogwaardige en milieuverantwoorde reinigings- en onderhoudsproducten. De laatste jaren groeit het bedrijf sterk en breidt het klantenbestand zich snel uit. Om de groei onder controle te houden, heeft Ecostar gekozen voor SAP Business One in combinatie met CRM Anywhere. Ecostar-medewerkers hebben hierdoor zowel op kantoor als onderweg altijd toegang tot relevante en actuele klantinformatie en kunnen overal zaken als agendabeheer, orderinvoer en bezoeksverslagen verwerken.

#### Bedrijf

- Naam: Ecostar B.V.
- Locatie: Enschede
- Branche: reinigings- en onderhoudsproducten
- Producten en diensten: ontwikkeling en marketing van reinigings- en onderhoudsproducten
- Medewerkers: 22
- Website: [www.ecostar.nl](http://www.ecostar.nl)
- Implementatiepartner: AGION

#### Uitdagingen en kansen

Dagelijkse administratieve en logistieke processen efficiënter laten verlopen en beheer klantgegevens stroomlijnen

#### Implementatiehoogtepunt

Alle bedrijfsdoelstellingen zijn op korte termijn bereikt, dit was zonder SAP niet mogelijk geweest

#### SAP oplossingen

SAP Business One en CRM Anywhere

#### Waarom SAP

- Alle bedrijfsprocessen ondersteund door één pakket
- Aanpasbaarheid en eenvoud pakket
- Flexibiliteit en kennis implementatiepartner
- Prijs-kwaliteitverhouding

#### Grootste voordelen

- SAP heeft de groei van het bedrijf mogelijk gemaakt
- Toekomstplannen (nationaal en internationaal) verwezenlijken
- Inzicht, overzicht en beheersbaarheid van gegevens
- Meedenken met klanten en deze sneller en efficiënter helpen

#### Concurrerende voordelen

Professionele uitstraling naar klanten, partners en relaties

#### Voormalige omgeving

Losstaand financieel/administratief pakket, klein mailingbestand

#### Integratie met derde partijen

- Database: Microsoft SQL Server (Small Business Server-versie)
- Hardware: HP
- Besturingssysteem: Microsoft Windows 2003 Server (Small Business Server Premium-versie)

#### Aantal users

20

#### Implementatietijd

10 werkdagen



### SAP Customer Success Story

Groothandel reinigings- en onderhoudsproducten



Iedere uitzending van Al Gores 'Inconvenient Truth' vormt een impuls voor de verkoopcijfers van Ecostar. Het bedrijf uit Enschede, dat verantwoord en milieuvriendelijk ondernemen hoog in het vaandel draagt, groeit dan ook sterk. Sinds 2005 zijn zowel de omzet als het aantal medewerkers jaarlijks met 100% toegenomen.

Deze groei maakte een betere beheersbaarheid van de bedrijfsprocessen noodzakelijk en daarbij bood SAP Business One uitkomst. Directeur Patrick Haasewinkel: "Sinds kort hebben we landelijke dekking. Dat was ook één van onze doelstellingen voor dit jaar. Om de groei in de hand te kunnen houden, was SAP voor ons onmisbaar."

relationship management. In 2005 besloten we dit te verbeteren om een ambitieuze groeistrategie te ondersteunen. We wilden landelijke dekking bereiken met vertegenwoordigers die vanaf iedere locatie toegang hebben tot actuele, relevante klantinformatie. Zonder ingewikkelde individuele installaties en beheer achteraf en bovendien moest de software uitermate gebruiksvriendelijk

"Door actuele, juiste cijfers en de klantcockpit biedt SAP Ecostar de mogelijkheid om de stormachtige groei door te zetten en bloeiende resultaten te behalen."

Jan-Mark Rosman, directeur, AGION

### Noodzaak tot automatisering

Ecostar heeft inmiddels 3500 klanten en dat aantal groeit met honderden per jaar. Haasewinkel: "In de beginjaren bestond onze klantadministratie vooral uit mappen met heel veel papier. Dat werd erg onoverzichtelijk. Wanneer we een order naar een klant hadden gestuurd, moesten we later mappen doorzoeken om klanten actief te blijven volgen en benaderen. Ons oude administratieve systeem was alleen bedoeld voor de financiële processen en bood geen functionaliteit voor onze logistieke processen en customer

zijn. Op zoek naar een geschikt pakket hebben we diverse opties bekeken."

### Het belang van CRM

In samenwerking met SAP implementatiepartner AGION richtte Ecostar een proefadministratie in op basis van SAP Business One, in combinatie met CRM Anywhere. Dit na een vergelijking met Microsoft Navision. Haasewinkel: "Onze voorkeur ging uit naar SAP Business One omdat dit alle gewenste functionaliteiten in een pakket combineert. De CRM-webmogelijkheden in SAP Business

One waren toen weliswaar nog niet volledig beschikbaar, maar de gewenste verbeteringen zouden wel op korte termijn komen. In de alternatieve oplossing moesten we toch nog geruime tijd twee pakketten naast elkaar gebruiken en dat was voor ons niet acceptabel."

### Enthousiast over verbeteringen

Na de demonstratie van AGION was Ecostar enthousiast over de mogelijkheden die dankzij nieuwe webtoepassingen binnen handbereik kwamen. De keuze was vervolgens snel gemaakt. Haasewinkel: "Na de proefperiode hebben we op de testopstelling voortgeborduurd. De ingebruikname in de productieomgeving ging vervolgens erg vlot." Ecostar wil vanaf 2008 ook de Duitse markt betreden. Haasewinkel verwacht dat dit door de keuze voor SAP gemakkelijker zal zijn: "Niet omdat SAP Duits is, maar omdat het bedrijf wereldwijd aanwezig is en de oplossingen zeer internationaal georiënteerd zijn. SAP Business One is flexibel aan te passen en is met lokale wetgevingen en in diverse taalversies te gebruiken. Voor onze groeiplannen komt dat goed van pas."

### Flexibele en betrouwbare implementatiepartner

Haasewinkel komt zelf uit de automatisering, dus hij weet wat er kan en speelt op het vakgebied. Dat maakte de keuze voor een implementatiepartner niet erg moeilijk. "Ik heb eerder samengewerkt met Jan-Mark Rosman en Wim Kleinsman van AGION. We kenden elkaar dus al en weten goed wat we aan elkaar hebben. Vertrouwen



“Bij een controle voor onze milieuvergunning was het enige puntje van kritiek dat de cv-ketel in ons bedrijfspand een keer per jaar moet worden nagekeken. Op onze primaire bedrijfsprocessen had de inspecteur niks aan te merken. Dat terwijl ons magazijn toch vol staat met een grote collectie reinigingsmiddelen. Met SAP Business One hebben we die primaire processen volledig onder controle.”

Bart Scholten, commercieel directeur, Ecostar B.V.

is belangrijk, dat maakt de communicatie een stuk makkelijker en dan kun je ook samen kijken naar de beste oplossing. Bovendien waren we met CRM Anywhere een van de early adopters in Nederland. Dan is een betrouwbare, flexibele partner met kennis van zaken essentieel.”

Jan-Mark Rosman, directeur van AGION, stelt dat Ecostar dankzij het gebruik van SAP Business One een duidelijke voorsprong heeft genomen op branchegenoten die nog geen gebruik maken van een enterprise resource planning-oplossing:

“Door actuele, juiste cijfers en de klantcockpit biedt SAP Ecostar de mogelijkheid om de stormachtige groei door te zetten en bloeiende resultaten te behalen.”

### Voorspoedige implementatie

De implementatie verliep erg voorspoedig. Haasewinkel vervolgt: “De benodigde hardware en software waren al aanwezig. We hadden net Microsoft Windows 2003 Small Business Server geïnstalleerd. Deze basisinfrastructuur werkt naadloos samen SAP Business One, dus we hoefden geen ingewikkelde systeem-integratietrajecten te doorlopen. We zijn begin december 2006 gestart en gingen al op 1 januari 2007 live met SAP. In de feestmaand hebben we maar zo'n tien werkdagen nodig gehad voor de daadwerkelijke implementatie en konden we gewoon genieten van onze vrije dagen. Een groot voordeel is bovendien dat we de groei van het aantal medewerkers sinds die tijd eenvoudig hebben opgevangen met de aanschaf van extra licenties.”

### Efficiënter met SAP Business One

De ingebruikname van SAP heeft Ecostar veel tijdswinst opgeleverd. Haasewinkel: “Onze verkoopbinnendienst verzamelt veel informatie over potentiële klanten, onder meer via internet. Dit verwerken ze in het systeem, om van daaruit alle acties binnen het bedrijf te ontplooiën. SAP is allesomvattend, van afspraken inboeken en orderverwerking tot facturering. Natuurlijk gebruiken we daarnaast ook het prijsbeheer en de voorraad-, productie-, inkoop- en magazijnmogelijkheden van het pakket. Het werk gaat nu sneller en efficiënter. Het is moeilijk in geld uit te drukken, maar het scheelt toch al gauw een fulltime werknemer.”

### Pakket dat rust in organisatie brengt

Haasewinkel constateert dat Ecostar in roerige tijden behoefte had aan een pakket dat rust in de organisatie kon brengen om de groei het hoofd te bieden. SAP is de basis om te kunnen meten en te sturen. Er zijn binnen SAP veel standaardrapportages beschikbaar en extra rapportages creëer ik zelf. De verhoogde efficiëntie zie je ook terug bij het aanmaningsproces. We hebben veel klanten met relatief kleine factuurbedragen. Dat leverde een grote, arbeidsintensieve factuurstroom op. SAP signaleert automatisch betalingsachterstanden en draait automatisch herinneringen uit. Voorheen ging er nog wel eens een herinnering onterecht de deur uit. Nu klopt het altijd, zodat de klanttevredenheid aanzienlijk is gestegen.”

In verband met de stijgende omloopsnelheid van producten zijn goed voorraadbeheer en klantbeheer essentieel voor Ecostar. De naadloze gegevensuitwisseling tussen SAP Business One en CRM Anywhere bieden dan een belangrijke meerwaarde: Haasewinkel: “Het vereenvoudigt de workflow. We hebben veel klanten en dus ook veel orders te verwerken. Als iemand van de binnendienst dat allemaal moet doen, vergt dat zoveel tijd dat wij daarvoor wel iemand extra in dienst zouden moeten nemen. Een vertegenwoordiger die bij zijn klanten is geweest en toch al zijn dagrapportage moet opstellen, kan nu zonder moeite ook zijn eigen orders invoeren. Dit verkleint de kans op fouten, verkort de orderafhandelingstijd en de binnendienst houdt tijd over voor ander werk.”

### Ideale oplossing voor verkoopmedewerkers

Bart Scholten, commercieel directeur bij Ecostar, sluit zich aan bij Haasewinkels bevindingen: “SAP maakt klantgegevens overzichtelijker en toegankelijker. Het is een ideale oplossing voor verkoopmedewerkers. Ze kunnen gespreksnotities en eventuele klachten toevoegen aan klantdossiers en alles vanuit één overzichtelijk scherm benaderen. We merken dat klanten het heel erg waarderen dat wij hen daardoor direct en snel kunnen helpen als ze bellen. Bovendien zijn historische gegevens een flinke steun in de rug bij telefonische acquisitie. Dankzij de drag & relate-optie krijgen we bijvoorbeeld inzicht in klanten die al een tijd niet

meer hebben besteld en kunnen we hen gericht benaderen. Klanten stellen het op prijs dat we met hen meedenken. Contact onderhouden is gemakkelijker en voelt niet geforceerd.

### Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De producten van Ecostar zijn milieuvriendelijk en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is verankerd in de bedrijfsmissie. De huidige aandacht voor het milieu betekent dan ook een extra steun in de rug voor de groeistrategie van Ecostar, dat de zelf ontwikkelde recepten voor reinigingsmiddelen laat uitwerken door gespecialiseerde productiepartners. Scholten: "Onze vertegenwoordigers kunnen na een uitzending over klimaatveranderingen bijvoorbeeld gemakkelijk een link met ons assortiment maken. MVO gaat ook over milieu en veiligheid en wij dragen dat graag uit."

### Primaire bedrijfsprocessen in orde

Commercieel directeur Bart Scholten benadrukt dat Ecostar de bedrijfsmissie op alle gebieden in de praktijk brengt: "Bij een controle voor onze milieuvergunning was het enige puntje van kritiek dat de cv-ketel in ons bedrijfspand een keer per jaar moet worden nagekeken. Op onze primaire bedrijfsprocessen had de inspecteur niks aan te merken. Dat terwijl ons magazijn toch vol staat met een grote collectie reinigingsmiddelen. Met SAP Business One hebben we die primaire processen volledig onder controle."

### Strengere milieuregels

Ecostar heeft te maken met steeds strengere milieuregels. De Europese Unie introduceert bijvoorbeeld een wet ter registratie, evaluatie en autorisatie van chemische stoffen (REACH). "Iedereen, van producenten van grondstoffen tot gebruikers aan toe, moet aan allerlei voorwaarden voldoen. Wij zijn ook een schakel in deze keten en in 2008 moeten we aan nieuwe regels voldoen. We streven ernaar dit jaar al klaar te zijn en mede dankzij SAP liggen we op schema", legt Bart Scholten uit.

### Dagelijkse processen met SAP vereenvoudigen

Hij verwacht nog meer dagelijkse processen met SAP te vereenvoudigen: "We kunnen aan onze digitale voorraadadministratie veel extra informatie toevoegen. Nu hebben we veel productinformatie nog op papier staan, maar we zullen in het kader van REACH veiligheidsinformatiebladen moeten aanpassen en dat kan efficiënter als we het digitaal doen. Ook willen we digitale facturen sturen aan klanten die dat wensen. Bij die digitalisering en het automatiseren van routinematig werk speelt SAP een belangrijke rol. De medewerkers en het management kunnen zich daardoor volledig richten op service, strategie en beleid. Dat betekent dat we een sterk groeiende klantenkring de service kunnen blijven bieden die ze gewend zijn", besluiten Haasewinkel en Scholten eensgezind.

**SAP Nederland B.V.**  
Amerikastraat 10  
5232 BE 's-Hertogenbosch  
Postbus 3292  
5203 DG 's-Hertogenbosch  
T + 31 (0)73 645 75 00  
F + 31 (0)73 645 73 00  
www.sap.nl

Implementatiepartner:



3090741 (07/10)

©2007 by SAP AG. All rights reserved. SAP R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.