

Geïntegreerd ERP-pakket biedt overzicht van eerste klantencontact tot de service achteraf

Het succes van een gezond installatiebedrijf staat of valt met een vlekkeloze organisatie. En elke moderne firma staat best zoveel mogelijk open voor de talloze kansen en mogelijkheden die digitalisering te bieden heeft. Zo ook HVAC-specialist BVL. Sinds de firma uit Sint-Katelijne-Waver acht jaar geleden koos voor het ERP-pakket van Plenion, kijkt zaakvoerder Bart Van Limbergen niet meer achterom.

Tekst Filip Van der Elst | Beeld Plenion, BVL

Wie voor BVL kiest, kiest voor meer dan 25 jaar ervaring en expertise als verkoper en installateur voor verwarming, airco/koeling, warmtepompen, ventilatie en hernieuwbare energie zoals zonnepanelen, thuisbatterijen en omvormers. Maar anders dan de bedrijfsnaam doet vermoeden – de initialen van zaakvoerder – is BVL al lang geen eenmanszaak meer. Dankzij de gestage groei telt de firma intussen al 28 medewerkers. In zo'n groot team is een gespecialiseerd softwaresysteem om de dagelijkse werking én de projecten efficiënt te beheren, allesbehalve een overbodige luxe.

"Als we het nog zoals in het prille begin met pen en papieren werkbondjes zouden moeten doen, zou er wel wat verkeerd lopen", lacht Bart Van Limbergen. Digitalisering is voor zijn onderneming geen nieuw gegeven. "We hebben al snel digitale stappen gezet en hebben lange tijd gewerkt met een beperkt ERP-pakket, dat voornamelijk rond CRM draaide. Zo kon bijvoorbeeld onze administratie deels overschakelen op digitale documenten. Toch liet dit pakket te wensen over, vooral omdat we als gespecialiseerd koelingsinstallatiebedrijf nood hadden aan een degelijke tool om de koelmiddelenboekhouding bij te houden."

Alles in één pakket

Met een verlanglijstje van wat een goed ERP-pakket allemaal moet kunnen, ging BVL in 2013 op zoek naar een nieuw pakket. "De belangrijkste eis was dat alles geïntegreerd moest zijn. Ik wilde vooral niet meer dat we voor verschillende toepassingen beroep moesten doen op diverse programma's en die data nadien zouden moeten synchroniseren. Alles moest in een en hetzelfde pakket opgevat zijn, van het eerste klantencontact over de projectopvolging tot de service achteraf", aldus Van Limbergen.

'Het ERP-pakket houdt rekening met de specifieke noden van de installatiesector'



Een voordeel van Plenion is dat het pakket gekoppeld is aan de webshops van de voornaamste groothandels in de sector, en zo ook steeds over de meest actuele prijsinformatie beschikt.



BVL werkt intussen al acht jaar met Plenion en heeft drie jaar geleden het papieren bedrijfsarchief door de versnipperaar gedraaid.



'Je zou ervan versted staan hoeveel mensen in eerste instantie 'Je zou ervan versted staan hoeveel mensen in eerste instantie blijven vasthouden aan hun papieren en hun kaften.'

En zo kwam BVL bij Plenion terecht. "Onze grote troef is dat ons pakket voornamelijk op installatiebedrijven gericht is", zegt Michel Smedts, Sales Manager bij Plenion. "We kunnen inspelen op specifieke noden van de sector. Soms gaat dat om kleine zaken, maar dergelijke details kunnen in de dagdagelijkse werking wel degelijk het verschil maken. In het geval van BVL konden we bijvoorbeeld een adequaat antwoord bieden voor de koelmiddelenboekhouding." Een ander voordeel van Plenion is dat het pakket gekoppeld is aan de webshops van de voornaamste groothandels in de sector, en zo ook steeds over de meest actuele prijsinformatie beschikt. "Vandaag fluctueren de prijzen bijzonder fel, dus dat is een interessante feature voor onze klanten", aldus Smedts.



'Als we het nog zoals in het prille begin met pen en papieren werkbondjes zouden moeten doen, zou er wel wat verkeerd lopen.'

Plenion luistert actief naar de wensen van de klanten en voorziet waar nodig maatwerk in het pakket. Zo worden de serviceverzoeken in het pakket van BVL binnenkort geautomatiseerd, zodat ze geordend worden volgens de mate van dringendheid. Bovendien kunnen klanten zelf kiezen in welke mate ze gebruik maken van de vele functionaliteiten van het pakket. Smedts: "Wij leveren ons pakket aan een kleine zelfstandige, maar net zo goed aan installatiebedrijven met 300 werknemers. Wat voor de ene klant werkt, is niet noodzakelijk de beste optie voor de andere. Daarom is Plenion zo open mogelijk opgezet."

Stap per stap

Alle begin is moeilijk, en dat geldt zeker voor bedrijven die met een nieuw, allesomvattend ERP-pakket van start willen gaan. "Je zou ervan versted staan hoeveel mensen in eerste instantie blijven vasthouden aan hun papieren en hun kaften", zegt Van Limbergen. Smedts knikt instemmend: "We zeggen dat ook telkens wanneer we ons pakket komen voorstellen: 'De eerste paar maanden zullen jullie nog vaak op ons vloeken', maar achteraf beseffen ze snel genoeg wat de meerwaarde is. Het is vooral belangrijk om stap voor stap te werken en niet meteen voor de 'big bang' te willen gaan."

BVL werkt intussen al acht jaar met Plenion en heeft drie jaar geleden het papieren bedrijfsarchief door de versnipperaar gedraaid. "De keuze voor Plenion is zonder twijfel de juiste gebleken. Het bijzonder overzichtelijke klantenoverzicht maakt ons werk bijzonder eenvoudig. In één oogopslag zie je meteen alle werkbonden, facturen en interventies van een

bepaalde klant. Wanneer een klant ons opbelt voor een probleem, kennen we vaak al de details van de installatie nog voor hij zijn hele uitleg heeft gedaan." Het bedrijf zou dan ook niet meer zonder Plenion kunnen. "Wij voorzien jaarlijks het onderhoud van zo'n 5.000 installaties. Begin er maar eens aan om die historiek op papier bij te houden", besluit Van Limbergen. ■



Wie voor BVL kiest, kiest voor meer dan 25 jaar ervaring en expertise als verkoper en installateur voor verwarming, airco/koeling, warmtepompen, ventilatie en hernieuwbare energie zoals zonnepanelen, thuisbatterijen en omvormers.