



Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM biedt offline verkoopondersteuning aan Engicon Group

“De medewerkers hebben zich zeer snel weten aan te passen. Het CRM is ook volledig geïntegreerd met Outlook, de wereld waarin het verkoopsteam leeft.”

Kurt Lommens, ICT manager bij Engicon Group

Al jaren vertrouwt specialist in staalconstructies Engicon Group op Microsoft Dynamics AX. Voor het verkoopsteam bood het ERP-pakket evenwel niet de gepaste offline ondersteuning. Met Microsoft Dynamics CRM zorgde Bro Consulting, deel van Ad Ultima Group, voor de geknipte aanvulling binnen de strategische softwarekoepel van de organisatie. Na een geslaagde opstart, zal Bro Consulting de ruime functionaliteit voor zowel sales als marketing verder uitrollen.

Engicon Group bestaat uit de zusterbedrijven Engicon NV en G&G International nv. Engicon NV ligt in Harelbeke en opereert onder de naam Geldof. Dat bedrijf levert industriële totaalprojecten voor de opslag, verhandeling en verwerking van vaste stoffen, vloeistoffen en gassen. We denken hierbij aan grote drukvaten voor raffinaderijen, biomassa-installaties voor elektriciteitscentrales en grote tankparken voor de opslag van oliën. Voor de productie van die projecten doet Geldof een beroep op haar eigen faciliteiten in Harelbeke. De ligging langs de Leie laat toe om grote constructies tot op de werf te verschepen.

G&G International concentreert zich op andere projecten en kan nog grotere afmetingen aan. Het bedrijf in Willebroek is wereldwijd actief als producent van drukvaten, funderingen voor offshore windturbineparken en complexe metalen constructies. Dankzij de goede verbinding van de site naar verschillende wereldhavens kunnen vanuit die locatie toestellen tot 150 meter lang en 2.000 ton zwaar worden verscheept. “De belangrijkste klanten voor onze groep zijn grote engineeringbureaus die instaan voor onder andere



Overzicht

land: België
sector: Staal

Profiel

Engicon Group is gespecialiseerd in het ontwerp, productie en installatie van industriële metaalconstructies op maat. Het bedrijf heeft vestigingen in Harelbeke (Engicon NV) en Willebroek (G&G International nv).

Uitdaging

Met Microsoft Dynamics CRM wilde Engicon Group in de eerste plaats AX-data offline ter beschikking stellen aan het verkoopsteam.

Oplossing

1. In een eerste fase werd de basisfunctionaliteit van Microsoft Dynamics CRM uitgerold, met focus op synchronisatie van contacten en opvolgen van leads, opportuniteiten en projecten. In een volgende stap zal Bro Consulting de sales pipeline overbrengen naar de CRM-standaarden en zullen marketingactiviteiten met het pakket worden ondersteund.

Voordelen

- Het verkoopsteam kan te allen tijde AX-data offline consulteren. Dat laat hen toe om efficiënter en zelfstandiger werken.
- De Internal Sales Coordinators worden ontlast van ondersteunende taken.
- Sales en marketing krijgen toegang tot een brede waaier aan CRM-functionaliteit.
- Naadloze integratie tussen Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Dynamics AX met Ad Ultima Group als centraal aanspreekpunt.



de bouw van raffinaderijen maar ook grote eindklanten zoals Exxon en Shell. Wij werken wereldwijd maar zijn vooral actief in Europa”, voegt Kurt Lommens, ICT-manager bij Engicon Group, toe.

CRM als deel van de core software stack

Binnen Engicon Group vormt Microsoft Dynamics AX de kern van de zogenaamde core software stack, die alle strategische administratieve software consolideert en integreert. “Aan de basis ligt onze engineering software, die is geïntegreerd met ons pakket voor Product Lifecycle Management (PLM) en

Product Data Management (PDM). Dat pakket voedt op zijn beurt het ERP Microsoft Dynamics AX. Om onze gegevens te ontsluiten gebruiken we tot slot Microsoft Sharepoint”, legt Kurt Lommens uit.

Hoewel Engicon Group heel tevreden is van Microsoft Dynamics AX, bleef het verkoopsteam wat op zijn honger zitten. “Microsoft Dynamics AX is een ‘online pakket’, waarbij je moet connecteren met de server om aan data te raken. Maar voor onze verkopers, die vaak onderweg zijn, is online zijn niet vanzelfsprekend. In de exotische landen waar zij komen zijn de roamingtarieven bovendien exuberant”, verklaart Kurt Lommens.

In het verleden deden verkopers vooral een beroep op het ISC-team (Internal Sales Coordinators) om hen te ondersteunen. Daarbij werd doorgaans gebruikgemaakt van Outlook. Via zogenaamde ‘taken’ werden er weliswaar data naar het ERP teruggekoppeld, maar op een zeer ongestructureerde manier. Om de zelfstandigheid van de verkopers te verhogen en tegelijk het ISC-team te ontlasten, besloot Engicon Group om binnen de core software stack Microsoft Dynamics CRM te implementeren, naast Microsoft Dynamics AX.

Bro Consuling: CRM-specialist binnen Ad Ultima Group

Hoofddoel van de implementatie was dan ook om het verkoopsteam de nodige AX-data offline beschikbaar te stellen via het CRM. Daarnaast zou Microsoft Dynamics CRM de medewerkers een veel meer uitgebreide CRM-functionaliteit bieden dan in het ERP beschikbaar was.

Voor de implementatie stapte Engicon Group naar Ad Ultima Group, de Microsoft-partner die eerder Microsoft Dynamics AX binnen de organisatie had geïmplementeerd. Bro Consulting, de CRM-specialist die Ad Ultima Group midden vorig jaar overnam, deed de implementatie. “Belangrijk in onze keuze voor Microsoft Dynamics CRM was dat ons ERP al de nodige connectoren had. Een goede integratie en synchronisatie van data tussen beide pakketten was voor ons een must”, motiveert Kurt Lommens zijn keuze. “Om een vlekkeloze interface te garanderen en discussies tussen partijen onderling te vermijden stonden we erop dat Ad Ultima Group terug ons centraal aanspreekpunt zou worden. Uiteraard was de expertise van Bro Consulting op vlak van CRM mooi meegenomen.”



Kurt Lommens, ICT manager bij
Engicon Group

Meer weten over Engicon Group?

www.geldolf.be
www.ggi.be



Wenst u meer informatie over
de producten en diensten van
Ad Ultima Group?

www.adultimagroup.com
+32 (0)56 74 07 40
info@adultimagroup.com



Start met beperkte scope

Engicon Group ging live met een beperkte functionaliteit. Daarbij lag de focus op enerzijds de synchronisatie van alle contacten en anderzijds het opvolgen van leads, opportuniteiten en projecten. “We wilden liever snel live gaan met een bescheiden scope dan ons te verslikken in de zeer rijke functionaliteit van het pakket”, aldus Kurt Lommens.

Met de implementatie is de basis gelegd van het CRM als ‘shared service’, dat net zoals de andere delen van de core software stack ten dienste van zowel Engicon als G&G International staat. Een achttal mensen binnen de organisatie werken vandaag met Microsoft Dynamics CRM. Sinds de implementatie kunnen verkopers zowel vlot via een webinterface als offline via Outlook werken. Van zodra er connectie is, wordt er gesynchroniseerd met AX. Zo zijn klantgegevens en andere AX-data steeds up-to-date in het CRM. “De medewerkers hebben zich zeer snel weten aan te passen. Het CRM is ook volledig geïntegreerd met Outlook, de wereld waarin het verkoopsteam leeft”, weet Kurt Lommens. “Daarnaast kan het ISC-team, dat vroeger de handen vol had met de input van gegevens vanuit verkoop, zich nu concentreren op controle en datakwaliteit.”

Uitbreiding met marketing en extra sales functionaliteit

In een volgende fase wil Engicon Group samen met Bro Consulting de sales pipeline overbrengen naar de CRM-standaarden. Vervolgens zal de organisatie marketingactiviteiten met Microsoft Dynamics CRM gaan ondersteunen, zoals mailings, marketingcampagnes, enz.

“Ook dat willen we stapsgewijs doen. We hebben nu een stevige basis, waar we met een gerust hart verder op kunnen bouwen”, besluit Kurt Lommens. “Tegelijk migreren we nu naar Microsoft Dynamics AX 2012. Verder zouden we willen op Sharepoint 2013 overschakelen. Door een upgrade naar de nieuwste CRM-versie kunnen we ook de gebruikersomgeving uniformiseren. Maar omdat we ons zoveel mogelijk aan de standaard van het pakket houden, verwachten we dat die eveneens vlot zal verlopen.”

