



Customer Success Story

'Het pakket van Exact staat als een huis'

Océ ontwikkelt, maakt en verkoopt printers. Het aanbod varieert van kantoorprinters tot grote machines voor de grafische markt, waar bijvoorbeeld billboards en vrachtwagens mee bedrukt worden. Het bedrijf heeft vestigingen in meer dan honderd landen en het hoofdkantoor is gevestigd in Venlo, waar ook een groot deel van de printers wordt ontwikkeld. Vorig jaar sloot Océ zich aan bij de Canon Groep, met als doel wereldleider in de printindustrie te worden.



OUDE SITUATIE

Voorheen werkte een aantal buitenlandse verkooporganisaties van Océ met Exact voor Windows. Dit systeem was echter verouderd en voldeed niet langer aan de wensen van het bedrijf. Océ ging op zoek naar een gestandaardiseerd ERP-pakket dat onder andere kon voorzien in uitgebreidere, betrouwbare informatievoorziening en gemakkelijk te onderhouden is.

DE OPLOSSING

In 2009 ging het eerste land, Hongarije, over op Exact Globe. Het pakket werd de leidraad voor de administratie en gekoppeld aan andere, Océ-specifieke software. Daarmee werd de hele administratie naar een hoger niveau getild. Inmiddels zijn ook de vestigingen in Thailand, Tsjechië, Slowakije en Polen overgeschakeld naar Exact Globe en staat er nog een aantal andere landen op de planning.

DE VOORDELEN

- Gebruiksvriendelijke interfaces
- Goede datatransmissie via XML
- Betrouwbare database
- Goede service van de premium helpdesk
- Een helpdesk in de lokale taal

= exact

And it all comes together.





‘Exact biedt kwaliteit en veel mogelijkheden voor een goede prijs’

Kevin Engelen, Business Process Owner Finance bij Océ



Océ bestaat al sinds 1877 en is een van de grootste leveranciers van printers voor professionals. De printers worden niet alleen verkocht, maar ook verhuurd en geleased. Daarnaast biedt Océ servicecontracten aan. Er werken wereldwijd zo’n 20.000 mensen voor het bedrijf. ‘Exact Globe wordt gebruikt in onze kleinere verkooporganisaties in Oost-Europa en Azië,’ vertelt Kevin Engelen, Business Process Owner Finance bij Océ. ‘We zijn erg blij met dit pakket: het staat als een huis.’

‘Exact is de leidraad’

‘Onze kleine exportlanden draaiden tot een aantal jaar geleden nog op Exact voor Windows,’ gaat Engelen verder. ‘Die software was inmiddels al tien jaar oud en het platform waarop het draaide werd niet meer ondersteund. Als er een server kapot zou gaan, kon je nergens meer terecht. Daarom hebben we het platform geüpgrade en alle software, applicaties en interfaces vernieuwd. De keus voor Exact Globe was snel gemaakt. Het programma biedt kwaliteit en veel mogelijkheden voor een goede prijs. We hebben Exact Globe gekoppeld aan andere software, die in sommige gevallen speciaal voor Océ is ontwikkeld.’

‘Het belangrijkste verschil met vroeger is dat Exact nu de leidraad van de administratie is. Het programma heeft een centrale rol gekregen. Op het moment dat er inconsistenties zijn tussen Exact en de andere applicaties, is Exact leidend, aangezien alle financiële boekingen hierin verwerkt worden. Mede hierdoor ging de omschakeling wel wat verder dan alleen het vervangen van de software, het management moest echt op een nieuwe manier gaan werken.’

Automatische interfaces

‘Als een klant een printer bij ons koopt, wordt er een sales-order in Exact gezet,’ aldus Engelen. ‘We kunnen dan meteen zien

of de order op voorraad is. Daarna moet de printer geïnstalleerd worden. De planning daarvoor wordt gemaakt in ons service-managementsysteem. Wanneer alles in orde is, registreren we het contract in ons programma voor contractbeheer. Omdat Océ zeer specifieke contracten heeft, hebben we hiervoor een custom-made programma dat gekoppeld is aan Exact Globe. Uit ons eigen programma komen vervolgens de facturen en de bijbehorende financiële boekingen die direct worden geboekt in Exact Globe.’

‘Het sturen van deze boekingen naar Exact Globe gebeurde met de oude versie nog manueel. Daardoor ging er wel eens iets mis. Océ is een beursgenoteerd bedrijf en we moeten voldoen aan een aantal regels. De directie moet aan kunnen tonen dat de cijfers die ze geven betrouwbaar en accuraat zijn. Nu de interfaces automatisch gaan, is dat zeker het geval. Bovendien gaat dat live, dus Exact Globe is voortdurend up-to-date.’

Engelen gaat verder: ‘We hebben ook een rapportageprogramma gebouwd en gekoppeld aan Exact Globe en alle andere applicaties. Daarin komen eigenlijk alle data samen en de cijfers zijn op dat moment allemaal gevalideerd. Alles moet goed in Exact Globe staan om doorgegeven te kunnen worden aan de rapportagetool. Met een paar muisklikken kan het management nu bijvoorbeeld zien of



een klant winstgevend is en die cijfers kunnen ook gemakkelijk en snel naar het hoofdkantoor gestuurd worden.’

Hulp in eigen taal

‘Een ander belangrijk pluspunt van Exact is de helpdesk,’ benadrukt Engelen. ‘Doordat Exact ook in andere landen actief is, kunnen onze verkooporganisaties bellen met de lokale helpdesk. Ze krijgen hulp in hun eigen taal en dat is ontzettend handig. Dit geeft niet alleen meer vertrouwen in het nieuwe pakket, maar ze begrijpen alles ook veel beter.’

‘Vanuit het hoofdkantoor kunnen we ook hulp vragen aan Exact. Wij bellen dan met de premiumhelpdesk. Onze vragen zijn niet zozeer operationeel, maar vooral technisch van aard. Ook ondersteunt Exact premium ons als er problemen zijn waar de lokale Exact-helpdesk geen passend antwoord op heeft. Dit contact verloopt altijd erg goed.’

Conversie door middel van XConnector

‘Tijdens het conversietraject hebben we ook veel hulp gehad van onze Exact-partner, Explore-IT,’ vertelt Engelen. ‘Ze hebben veel kennis over Exact voor Windows en konden goed de brug leggen naar de nieuwere versie Exact Globe. Met behulp van hun speciale tool, de XConnector, ging de conversie erg soepel. De standaardconversie van Exact zette de eerste stap en samen met Explore-IT zetten we een gedegen punt op de i. Het hele implementatietraject duurde zo’n zes maanden. Voorafgaand aan de daadwerkelijke conversie moest er van alles gebeuren. We hebben de administratie opgeschoond en flink gediscussieerd over de gewijzigde processen en het nieuwe, gestandaardiseerde grootboekschema. Met als resultaat dat na de conversie alles weer perfect op orde was.’

Feiten

Naam organisatie	: Océ
Organisatievorm	: N.V.
Aantal medewerkers	: 20.000
Actieve Exact-productlijnen	: Exact Globe
Branche organisatie	: Printing Industry
Focusgebieden	: HRM, CRM, Workflow, Financieel en Logistiek

Implementatiepartner	:  explore-it
Implementatietijd	: 6 maanden
Vestigingen	: ± 65
Website	: www.oce.nl