

# CRM en BI completeren gestroomlijnde bedrijfsvoering

## Microsoft Dynamics biedt basis voor verdere groei bij Azelis

**Azelis maakt een snelle internationale expansie door. Het bedrijf ondersteunt de groei met een efficiënt beheerbare en gestandaardiseerde IT-omgeving. Azelis koos voor ERP, BI en CRM van Microsoft, met Avanade als implementatiepartner.**

**A**zelis is een distributeur van chemische producten. Klanten bevinden zich zowel in de industrie (producten van coatings, additieven en plastic) als in de levenswetenschappen (voeding, farma, persoonlijke verzorging en dierenvoeding). Azelis verdeelt de producten van ongeveer 2.000 leveranciers bij ruim 60.000 klanten. Alles samen heeft het bedrijf naar schatting 50.000 actieve producten in portefeuille. Azelis ontstond oorspronkelijk uit de fusie van twee Italiaanse distributiebedrijven. Daarna groeide de onderneming snel via acquisities en fusies. Vandaag is Azelis het resultaat van de samensmelting van 35 bedrijven met meer dan 1.300 medewerkers, verspreid over 25 landen. De vestigingen bevinden zich voornamelijk in West- en Zuid-Europa, maar ook in Rusland, India en China. De onderneming realiseert een omzet van 1,3 miljard euro.

De grote uitdaging van Azelis bestaat erin niet alleen de operationele werking van al die entiteiten tot één geheel te smeden, maar daarbij ook de bedrijfsdata en -systemen te integreren. Midden 2009 heeft Azelis daarvoor een compleet nieuwe bedrijfsstructuur uitgetekend, met een centrale IT-organisatie die vanuit Antwerpen werkt. Azelis moet doorheen het hele bedrijf zowel de processen als het technologische platform standaardiseren. "We hebben daarbij gekozen voor een strategie in twee stappen", zegt CIO Adrian

Jesinghaus. "In een eerste golf hebben we zo snel mogelijk een gemeenschappelijk ERP-platform uitgerold. Dat fungeerde aansluitend als basis voor een tweede fase, waarbij we het systeem verder hebben verbeterd en verfijnd."

### Gestandaardiseerde performantiemeting

Azelis koos Microsoft Dynamics AX als ERP-platform. In mei van dit jaar was de roll-out zo goed als doorheen het hele bedrijf afgerond. "Daar plukken we intussen al de vruchten van", stelt Mark Desmaele, Business & Data Processes Manager bij Azelis. "Het gemeenschappelijke platform laat ons toe in alle vestigingen de performantie te meten. Ook daar hebben we intussen een gestandaardiseerde oplossing voor." Voor het meten, analyseren en rapporteren van de gepresteerde performantie had Azelis nood aan een nieuwe tool voor Business Intelligence (BI). Het bedrijf had weliswaar Cognos in huis, zij het niet op een gestandaardiseerde manier en niet in alle vestigingen. Azelis trok op het vlak van BI de keuze voor Microsoft resoluut door, met de implementatie van Microsoft Reporting Services, Microsoft Analysis Services en Microsoft Integration Services.

"Vroeger verwerkten we de rapportering volledig in Excel", legt Mark Desmaele uit. "De mogelijkheden bleven daarmee vrij beperkt. Er kwam ook behoorlijk wat manueel werk bij

kijken." Met Microsoft BI opteerde Azelis voor een oplossing die gemakkelijk integreert met Dynamics AX. De BI-tool haalt de benodigde data rechtstreeks uit het ERP-systeem en pusht ze via verschillende front-ends naar de eindgebruiker: hetzij via SharePoint voor de standaardrapportering, hetzij via Excel wanneer er datacubes vereist zijn. "Uiteindelijk bleef de investering in BI op die manier vrij laag", zegt Adrian Jesinghaus. "Alles gebeurt immers binnen de vertrouwde Microsoft-omgeving." Op een vergelijkbare manier gaf Azelis bij de keuze voor een CRM-pakket de voorkeur aan Microsoft Dynamics CRM, waarover straks meer.

### Belgische piloot

Dat Azelis de keuze voor Microsoft consequent heeft doorgetrokken, heeft alles te maken met de voordelen op het vlak van integratie die daarmee samengaan. Voor implementatiepartner Avanade was daarbij een sleutelrol weggelegd. Avanade startte voor de implementatie van Dynamics AX een pilootproject op bij Azelis in België. "Dat was de meest voor de hand liggende aanpak", vindt Mark Desmaele. "We zijn erg goed vertrouwd met de lokale wettelijke voorschriften en Avanade bevindt zich fysiek op een kleine afstand." In vier maanden was het eerste traject afgerond, waarna Avanade – land na land – de verdere uitrol van Dynamics AX kon beginnen. Die uitrol bestond uit een bedrijfsbreed basisplatform: boekhouding en finan-



*Adrian Jesinghaus, CIO bij Azelis: "De combinatie van ERP, BI en CRM laat ons toe altijd en overal de vinger aan de pols te houden. In een sterk concurrentiële markt is dat een must."*

ciën, aankoop, verkoop, productie, voorraad-beheer en rapportering.

Belangrijk was daarbij dat Azelis ook het Safety, Health, Environmental & Quality Management (SHEQ) van zijn producten mee in de scope opnam. Het systeem moest ook van bij het begin ondersteuning bieden voor de Europese REACH-richtlijn (Registration, Evaluation, Authorisation & Restriction of Chemicals). Tijdens de eerste fase beperkte Azelis het maatwerk aan Dynamics AX tot het absolute minimum. "We zorgden uiteraard voor aanpassingen in functie van de lokale wettelijke vereisten", zegt Adrian Jesinghaus. "Verder werkten we de problemen weg die de business hinderden en zorgden we voor de integratie met de systemen van externe partijen, zoals onze logistieke partners."

### Lokale wetgeving

De aanpassingen van het systeem aan het wettelijke kader bleken de grootste uitdaging te vormen. "AX biedt geen standaard ondersteuning voor de diversiteit die er op wettelijk vlak in de diverse landen bestaat", aldus Mark Desmaele. "Avanade stond bij de implementatie van het pakket telkens in voor het stukje maatwerk rond de lokale wetgeving."

Na het pilootproject in België volgden onder meer Spanje, Italië en Nederland. In de Scandinavische landen en in Groot-Brittannië

werkten de vestigingen van Azelis al langer met Dynamics AX.

Mark Desmaele: "De aanpassingen die daar al aan het platform waren uitgevoerd, hebben we gewoon meegenomen in het project. Op die manier konden we snel vooruitgang boeken." Intussen maakt de hele Azelis-groep gebruik van één instance van Dynamics AX versie 4 die in het datacenter in Denemarken draait. De medewerkers maken de connectie via Citrix.

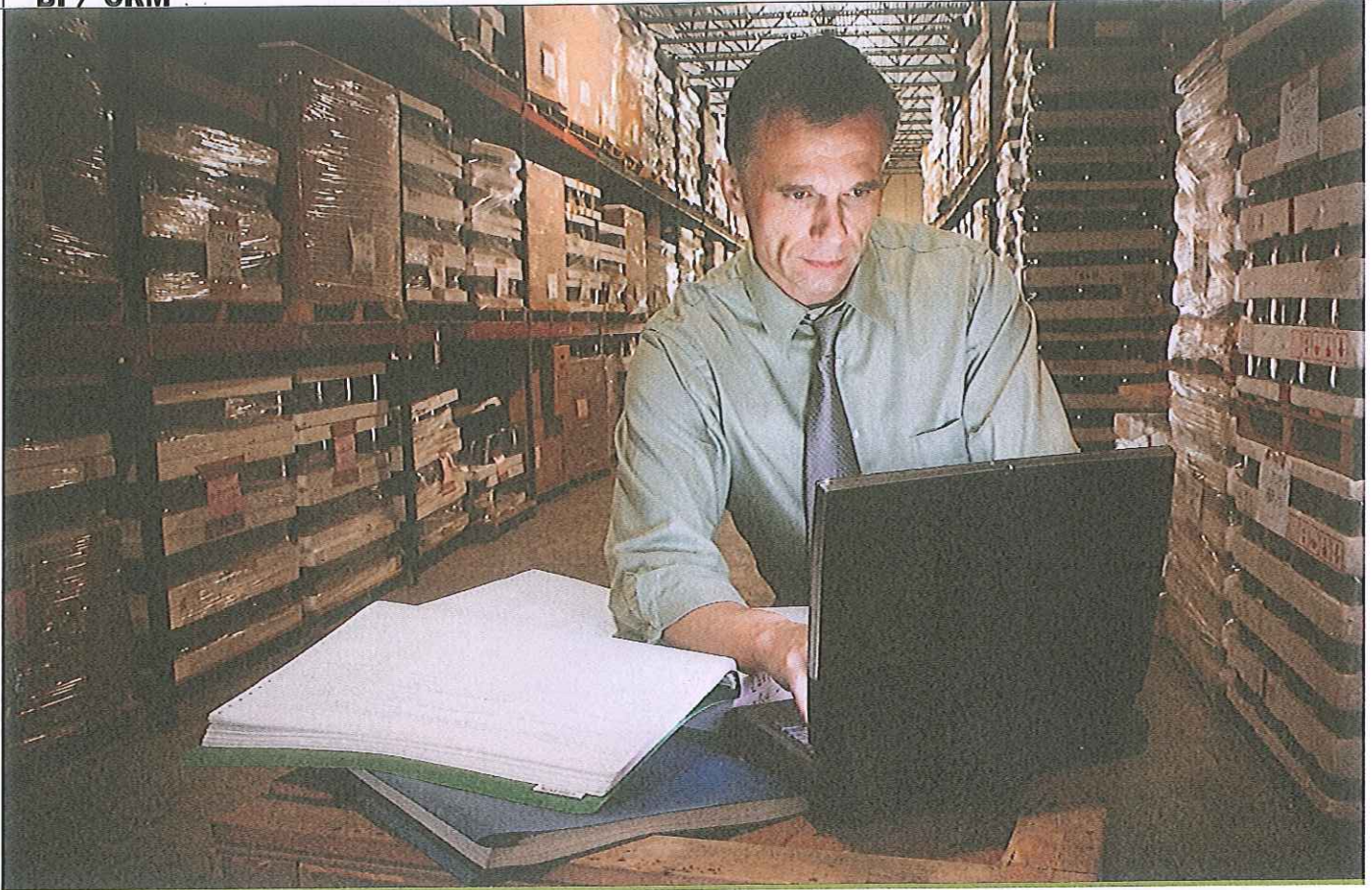
Om de nieuwe bedrijfsstructuur in de praktijk te brengen ging Azelis door een fase van Business Process Reengineering. "We hebben eerst een blueprint uitgetekend", vertelt Adrian Jesinghaus, "en die aansluitend omgezet in een gedetailleerde implementatie, op instructieniveau." Dankzij de implementatie van Microsoft Dynamics AX beschikt Azelis vandaag over een uniform platform, doorheen de hele groep. "We werken nu allemaal in hetzelfde systeem", zegt Mark Desmaele, "wat ons binnen de groep toelaat beter samen te werken." Tegelijk is er ook veel meer transparantie. Vroeger bestond de rapportering uit de optelsom van een grote hoeveelheid lokale Excel-rapporten. Vandaag komt alles uit één systeem. Dat werkt niet alleen sneller, maar levert ook kwalitatief betere managementinformatie op. Avanade stond daarbij in voor het design van het datawarehouse, de ontwikkeling van de datacube's en het technische luik van de standaardrapporten.

### Van BI naar CRM

"Vandaag beginnen we de resultaten van het BI-luik duidelijk te zien", zegt Erik Put, Group Director Commercial Excellence bij Azelis. "Het is het vraagstuk van de kip en het ei. Hoe meer we de BI-tool gebruiken, hoe meer we de datakwaliteit verbeteren. Daardoor ontstaan er als vanzelf weer meer mogelijkheden om betere informatie uit de data te puren."

De snelle groei van Azelis vormde de rechtstreekse aanleiding voor de implementatie van Dynamics AX. BI via Reporting Services bleek daarbij de logische volgende stap. Erik Put: "Nu alles in AX op één lijn zit, krijgen we via Reporting Services meer inzicht in wat er gebeurt in de verschillende vestigingen." Tegelijk weet Azelis dat BI zich uiteindelijk beperkt tot cijfers. Voor een optimale bedrijfsvoering is echter meer nodig dan cijfers alleen. Er is behoefte aan andere, niet-kwantificeerbare informatie. Dat bracht het bedrijf als vanzelf bij CRM.

Van meet af aan was duidelijk dat Azelis ook voor de CRM-tool bij Microsoft zou blijven. Adrian Jesinghaus: "Veel had met snelheid te maken. We wilden vlug vooruitgang kunnen boeken, maar tegelijk de zaken ook relatief eenvoudig houden. Microsoft bood de combinatie die Azelis zocht: functionaliteit en snelheid, binnen het beschikbare budget. In 2009 hebben we een grondige afweging gemaakt en weloverwogen Microsoft als basisplatform



*Azelis is de voorbije jaren snel gegroeid, onder meer via acquisities. Met Microsoft Dynamics AX als bedrijfsbreed ERP-platform is Azelis erin geslaagd de operationele werking van alle entiteiten te integreren.*

gekozen. Maar dat neemt niet weg dat we voor BI en CRM alsnog een kleine SWOT-analyse hebben gemaakt. Die heeft onze keuze voor Microsoft alleen maar bevestigd."

Voorheen had Azelis voor CRM verschillende pakketten in gebruik. Tussen de verschillende bedrijven van de groep was er echter te veel flexibiliteit bij de front-ends van die tools. De komst van Dynamics CRM heeft ook op dat vlak voor meer stroomlijning gezorgd. Alle klanteninformatie is nu in alle vestigingen van Azelis op dezelfde manier georganiseerd en beschikbaar.

### Meer marge met maatwerk

Avanade voerde bij Azelis een stukje maatwerk uit aan de hand van .NET-technologie. Opvallend: niet de IT-afdeling, maar de business gaf de aanzet tot het project. "De doelstelling was vrij eenvoudig", zegt Erik Put. "We hadden nood aan een tool die ons zou toelaten onze klanten op een optimale manier een gepersonaliseerde prijsberekening aan te bieden." Die aanpak moest Azelis tegelijk betere marges bezorgen. De gezochte functionaliteit bleek niet meteen beschikbaar in Dynamics CRM, waarop Azelis besliste om de tool op maat te laten ontwikkelen. Maar uiteraard is ook hier de bestaande Dynamics-implementatie nooit ver weg, omdat

de tool de gevraagde berekeningen uitvoert met data uit AX. Tegelijk is er ook een koppeling naar CRM, waarmee Azelis de berekening uit de tool aan de klant aanbiedt. Reporting Services zorgt er dan weer voor dat Azelis netjes kan opvolgen hoe de pricing tool de beoogde *margin uplift* realiseert. "Het is een mooi voorbeeld van een *closed loop*", zegt Erik Put. "We kunnen elke stap uit de cyclus netjes opvolgen. Elk onderdeel is apart meetbaar, waardoor het ook mogelijk is voor bijsturing te zorgen."

### Transparantie

Met de keuze voor Dynamics AX beschikt Azelis over een platform dat de toekomstige ontwikkeling van het bedrijf ondersteunt. "We blijven inderdaad groeien", zegt Adrian Jesinghaus. "Dat we nu over een standaardomgeving beschikken, laat ons toe in de toekomst sneller nieuwe acquisities te absorberen." Tegelijk blijkt ook de omgeving zelf bijzonder snel uitbreidbaar. In nauwelijks drie weken tijd rolde Azelis onlangs Dynamics AX uit in China, inclusief Chinese support. Erik Put: "De echte toegevoegde waarde realiseren we via Reporting Services. Door overal op dezelfde manier dezelfde activiteiten te meten, krijg je een compleet nieuw zicht op de activiteiten van het bedrijf." Zo laat het gebruik van de BI-tool Azelis toe om veel transparanter op te treden.

"In de eerste plaats halen we daar zelf voordeel uit", zegt Erik Put, "bijvoorbeeld omdat we in de processen nu makkelijker de punten ontdekken die voor verbetering in aanmerking komen. BI reikt daar concrete cijfers voor aan, terwijl zoiets vroeger op basis van schattingen moest gebeuren."

De officiële rapportering haalt Azelis voornamelijk uit Dynamics AX. Ook daar noteerde het bedrijf een sterke verbetering. Adrian Jesinghaus: "We hebben een beter zicht op onze interne compliance, op de interne veiligheid, de veiligheid van het transport, enzovoort. We hebben de risico's kunnen verkleinen, net omdat het ERP-systeem ons daarvoor de juiste informatie aanreikt." Tegelijk beschikt Azelis over meer en betere cijfers die aangeven hoe de verschillende vestigingen, afdelingen en producten presteren. "We werken in een sterk concurrentiële markt", aldus nog Adrian Jesinghaus. "Voor ons is het heel belangrijk altijd en overal de vinger aan de pols te houden. De combinatie van ERP, BI en CRM bezorgt ons een omgeving die toelaat snel en adequaat inzicht te verwerven in de toestand van het bedrijf, om dan – waar nodig – meteen bij te sturen."

DV