

Customer Success Story

'Exact heeft ons gebracht wat we zochten: een complete shared service oplossing voor vier landen'

Het wereldwijd bekende Lennox is producent en leverancier van apparatuur voor de beheersing van het binnenklimaat. Van airconditioningsystemen tot verwarmingsinstallaties: dit is hét bedrijf op het gebied van duurzame climate control oplossingen. Het internationale hoofdkantoor is gevestigd in Amerika en het Europese hoofdkantoor bevindt zich in Frankrijk. Lennox heeft productiefaciliteiten in Spanje en Frankrijk en verkoopkantoren verspreid over heel Europa. Een netwerk van agenten en distributeurs binnen en buiten de Europese grenzen vult de verkooporganisatie aan. In Nederland staat Joep Peeraer, Sales Director Northern Europe, aan het roer. Onder zijn leiding worden in het Nijkerkse Shared Service Center (SSC) de vier administraties van de Noord-Europese vestigingen gevoerd.



OUDE SITUATIE

Als Peeraer in 2002 aan de slag gaat bij Lennox, wordt hem meteen duidelijk dat er iets moet veranderen. 'Ons financiële systeem was toentertijd zwaar verouderd. Er was een elektronische kaartenbak, daar trokken we alle informatie uit en die informatie werd dan omgezet naar Excel, om het daar werkbaar te maken. Bovendien werd onze field service oplossing niet meer ondersteund en ontbrak het aan handelsfunctionaliteit. Ongelooflijk inefficiënt natuurlijk.'

NIEUWE SITUATIE

Een geïntegreerd systeem voor vier sales- en serviceorganisaties is de wens. En die wens laat Exact in mei 2010 in vervulling gaan. 'Wij hebben de administraties van de vier vestigingen in Noord-Europa geconcentreerd in het SSC. Kortom: een geïntegreerde totaaloplossing. Exact helpt ons om waar ook ter wereld de meest actuele informatie realtime te bekijken. Door deze manier van werken besparen wij 4 fte. Dit komt neer op ruim 200.000 euro.'

DE VOORDELEN

- Een compleet geïntegreerde financiële oplossing voor vier sales- en serviceorganisaties in vier landen.
- Een volledig geïntegreerde servicemanagement oplossing.
- Op elk moment van de dag, waar ook ter wereld realtime inzicht.
- Jaarlijkse kostenbesparing van ruim 200.000 euro.
- Efficiënter werken.
- Snel inzicht in jaarrekeningen, ondersteuning van Amerikaanse regelgeving US GAAP en SOX.
- Klanten hebben toegang tot documenten zoals servicerapporten.

= exact

And it all comes together.





‘Door Exact besparen wij ruim 200.000 euro. Dit bedrag zal in de toekomst alsmaar meer worden’

Joep Peeraer, Sales Director Northern Europe



De centrale Lennox organisatie in Nederland is onderdeel van een beursgenoteerde multinational. Vier gescheiden kostenadministraties uit Nederland, Duitsland, België en de UK komen samen in Nijkerk. Naast de Nederlandse B.V. werken ook Lennox Duitsland, Lennox België en het UK Head Office met de financiële modules van Exact. ‘Zo heeft iedereen op elk moment van de dag, waar ook ter wereld realtime inzicht,’ vertelt Peeraer.

Qua marktontwikkeling is Lennox zeer sterk gelieerd aan de bouwmarkt, maar ook de utiliteitsmarkt en de lichte industrie worden bediend door de B.V. ‘Wij leveren airconditioningapparatuur en verwarmingssystemen voor bijvoorbeeld kantoorgebouwen, ziekenhuizen, verpleeghuizen, maar ook voor restaurants en retailers.’ In tegenstelling tot andere organisaties, heeft Lennox er een goed jaar op zitten. ‘We zijn weer groeiende en eigenlijk kun je zeggen dat we op hetzelfde niveau zitten als voor de crisis.’ Peeraer geeft een verklaring voor het feit dat Lennox in crisistijd het hoofd boven water weet te houden: ‘Op dit moment wordt er bijna geen nieuwbouw gepleegd. Wij hebben dat een paar jaar geleden al zien aankomen en hebben ingezien dat de renovatiemarkt de toekomst is. Ten opzichte van de concurrent zijn wij daar eerder in gaan investeren.’

Uitstekende serviceverlening

Maar Lennox onderscheidt zich in meer dingen van de concurrent. Een hoog intern kennisniveau bijvoorbeeld, energiezuinige apparatuur en de uitstekende serviceverlening. Peeraer: ‘Wij leveren vijf categorieën serviceabonnementen. Dat kan lopen van een preventief onderhoudscontract tot een all-in onderhoudscontract waarin we ook de vervanging van apparatuur voor onze rekening

nemen. Het is vooral de flexibiliteit die ons onderscheidt van anderen.’

Ook het hoge kennisniveau speelt een grote rol. ‘Ik denk dat wij, wat kennis betreft, meedraaien op het hoogste niveau in de markt. Wij verkopen namelijk onze eigen producten en verlenen daar service op. Bij elk nieuw projectteam zit er iemand van service bij. Exact ondersteunt deze processen door het realtime inzicht. Wij kunnen waar ook ter wereld actuele updates direct online bekijken.’

Elke maand een bijna volledige jaarafsluiting

Behorend tot een Amerikaanse multinational – beursgenoteerd aan de NY stock exchange – heeft het SSC in Nijkerk te maken met Amerikaanse wet- en regelgeving en dus met US GAAP (United States Generally Accepted Accounting Principles) en SOX (Sarbanes-Oxley).

Peeraer: ‘Wij maken elke maand een bijna volledige jaarafsluiting volgens Nederlandse normen. Dat heeft deels te maken met de Amerikaanse wetgeving, maar deels ook met het Lennox bedrijfsprofiel. In principe willen ze in Amerika met één druk op de knop weten wat de positie van Lennox is. Door de geïntegreerdheid van Exact heb je onmiddellijk inzicht in kosten en jaarrekeningen. Exact is hierop dus echt van toegevoegde waarde.’



Kwaliteitsnorm hanteren

‘Exact helpt ons om alle informatie te integreren en zorgt er zo voor dat de kwaliteitsnorm blijft gehanteerd,’ vertelt Peeraer. Hij vervolgt: ‘Alle financiële processen uit Nederland, België, Duitsland en de UK lopen via het SSC in Nijkerk. Doordat een Duitse planner precies hetzelfde kan als een Nederlandse planner is de basis hetzelfde. De workflow en de processen zijn in al onze landen hetzelfde en daardoor krijg je een constante kwaliteitsnorm.’ Maar dit is niet het enige voordeel van de Exact-oplossing. Ruim 200.000 euro wordt er jaarlijks bespaard op personeelskosten. ‘Het inefficiënte werken

van ons oude systeem heeft ons, zo achteraf bekeken, heel veel geld gekost. Toen wij in 2010 overstapten op Exact, ging dat gepaard met het vertrek van vier fte’s.’

Stappen voorwaarts maken met Exact

QExpertise was de Exact-implementatiepartner voor Lennox. ‘De implementatie van Exact was een uitdagende klus, maar de doortastende projectleider van QExpertise heeft de klus uiteindelijk geklaard. We zijn nu waar we wilden zijn!’ Met hetzelfde aantal mensen verwacht Peeraer de komende jaren groei te bereiken. ‘We kunnen nog steeds stappen voorwaarts maken met Exact.’

Feiten

Naam organisatie	: Lennox
Organisatievorm	: BV
Aantal medewerkers	: 1200 totaal in Europa. 120 in Noord-Europa
Aantal Exact-gebruikers	: 21 Exact Globe Next, 15 Synergy
Actieve Exact-productlijnen	: Exact Globe Next voor NL, Duitsland, België en UK

Branche organisatie	: HVAC (Heating, Ventilation and Airconditioning)
Focusgebieden	: Exact Globe Next, Synergy en Field Service
Vestigingen	: Wereldwijd. Shared Service Centre in Nijkerk, Gelderland
Website	: www.lennox.europa.com