

SAP Customer Success Story Retail MKB



Parfumerieketen

Aphrodite bestaat uit een vijftal parfumeriewinkels en een logistiek centrum. De 33 medewerkers van Aphrodite hebben klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Dit weten de klanten bijzonder te waarderen. De administratieve processen verliepen echter minder vlekkeloos, waardoor het management minder ruimte kreeg om te ondernemen. Daarom besloot Aphrodite de overstap te maken naar SAP Business One. De eerste resultaten van die omschakeling zijn bijzonder gunstig. Aphrodite kan zelfs langzamerhand weer gaan denken aan groei.

APHRODITE
P A R F U M E R I E

uden / uden hout-brox / veghel / oss / wijchen



APHRODITE

NOG DICHTER BIJ DE KLANT MET SAP BUSINESS ONE

De vijf parfumeriewinkels van Aphrodite staan goed aangeschreven bij haar klanten. Alle topmerken huidverzorgingsproducten en parfums zijn er verkrijgbaar. De winkels onderscheiden zich van andere bekende parfumerieketens door goede service en vakkundig personeel. Daarnaast zijn vier winkels in het bezit van een schoonheidssalon. Aphrodite ademt op alle fronten klantvriendelijkheid uit. Eigenaar Henny Jacobs licht dit toe: “Als een klant bij ons binnenkomt, dan wil ik dat hij of zij direct wordt herkend. Ik heb een hekel aan een onpersoonlijke benadering. Klanten kunnen daarom bij ons op elke manier betalen. Met ons toenmalige boekhoudpakket konden wij echter niet alle betalingsvormen automatisch verwerken.”

ORDE SCHEPPEN IN BETALINGSVERKEER

Per dag betalen zo'n dertig klanten van Aphrodite met hun creditcard. Jacobs: “Aan het eind van de week heb je dan een forse lijst met betalingen. Elk afzonderlijk bedrag moesten wij opzoeken in die lijst en handmatig boeken. Dit kostte te veel tijd en de kans op fouten was groot. Ook het verwerken van pinbetalingen verliep niet soepel. Het gevolg van al het ‘handwerk’ was dan ook dat het maken van financiële overzichten een langdurige kwestie was. Als onze omzet omlaag ging, konden wij niet op tijd ingrijpen met verkoopacties. Het verkrijgen van een actueel inzicht in onze financiële positie nam

SAP Nederland B.V.

Bruistensingel 500
Postbus 3292
5203 DG 's-Hertogenbosch
T +31 (0)800 022 50 52
www.sap.com/netherlands

zo'n vier weken in beslag. Wij constateerden dat dit zo niet langer ging. De enige oplossing was een nieuw softwarepakket, waarmee wij een forse automatiseringsslag zouden kunnen maken."

PRIMA SOFTWARE VOOR HET MKB

Henny Jacobs had één belangrijke voorwaarde bij de keuze voor een nieuw pakket: het moest te koppelen zijn aan Coco Soft, het kassasysteem van Aphrodite. Met dit verzoek kwam hij uiteindelijk terecht bij MKB Business Associates, een ervaren SAP implementatiepartner. "Op het moment dat zij SAP introduceerden als oplossing op onze problemen, was ik huiverig. Ook ik had het vooroordeel dat SAP alleen geschikt is voor grote ondernemingen. Dit bleek onterecht. SAP Business One is juist prima geschikt voor kleine bedrijven. Toen MKB Business Associates mij vertelde dat zij een koppeling konden maken tussen SAP Business One en Coco Soft, was ik verkocht. Ik gaf groen licht voor de implementatie van de software. En nog geen maand later draaide SAP Business One bij ons."

BESPARING VAN 1 FTE

Met SAP Business One verloopt het boeken van betalingen veel soepeler. De klant rekent een product af, het product wordt gescand met Coco Soft en automatisch verwerkt in SAP. Jacobs: "Voorheen was mijn administratieve medewerker acht uur per dag bezig met het controleren en verwerken van betalingen. Zij is nu voor andere dingen inzetbaar. Zelf hoef ik geen uitvoerige controles meer te doen. Ik heb nu meer tijd voor bedrijfskundige zaken en voel me weer ondernemer. Daarnaast kan ik mijn leveranciers sneller van dienst zijn. Het economische tij is minder gunstig en daarom moeten wij vaak een betaling aan hen binnen acht dagen voldoen. Dat was behoorlijk lastig in de periode voor SAP, want het maken van financiële overzichten duurde immers weken. Op dit moment heb ik vrijwel direct een actueel overzicht."

WAARDEVOLLE KLANTINFORMATIE

Oorspronkelijk moest SAP Business One een beter inzicht geven in de financiële situatie van Aphrodite. Na de implementatie bleek echter dat de benefits veel groter waren. Jacobs: "Het is nu helder

In het kort**Resultaten**

1. Eenvoudige registratie van verkopen
2. Efficiënter betalingsverkeer
3. 1 FTE bespaard
4. Alle betalingen automatisch verwerkbaar
5. Actuele betalingsoverzichten voorhanden
6. Administratieve medewerker ook voor ander werk inzetbaar
7. Uitvoeren gerichte marketing- en verkoopacties mogelijk

SAP Oplossing

SAP Business One

Aantal gebruikers

1

Implementatiepartner

MKB Business Associates

Implementatietijd

15 dagen



welke klant wat koopt en daarom zijn gerichte verkoopacties mogelijk. Elke vaste klant heeft een klantenkaart van Aphrodite. Daarmee registreren wij wat iemand gebruikt, hoe vaak en wat de besteding per jaar is. Ook dit gebeurt nu automatisch via de koppeling tussen Coco Soft en SAP Business One. Heeft een klant een jaar geleden een product bij ons gekocht en weet hij de naam niet meer? Wij achterhalen dit met één druk op de knop. Omdat wij zoveel belang hechten aan klanttevredenheid is dit zeer waardevolle informatie."

UITBREIDINGSPLANNEN REALISEERBAAR

"Plannen om de Aphrodite-keten uit te breiden naar tien filialen waren er al lang", vertelt Henny Jacobs. "Wij wilden wel onze overheadkosten zo laag mogelijk houden. Dat was met ons vorige softwarepakket onmogelijk. De uitbreidingsplannen stonden even aan de zijlijn, maar omdat onze automatisering nu zo goed op orde is, is de weg voor groei van Aphrodite vrij. Het is onze wens om ook via internet te gaan verkopen. Helaas geloven mijn leveranciers daar nog niet in. Mochten zij dat wel gaan doen, dan hebben wij de juiste software al in huis: SAP Business One."