



## HOE CRC INDUSTRIES TOEKOMSTBESTENDIG WERD MET MICROSOFT DYNAMICS 365 FINANCE & OPERATIONS

*In 2015 besefte CRC Industries, een wereldwijde leverancier van chemische specialiteitsproducten, de noodzaak om zijn verouderde ERP-systeem te vervangen door een moderne en toekomstbestendige oplossing. Na een grondige beoordeling van lokale behoeften en uitdagingen koos CRC ervoor om zijn transformatie toe te vertrouwen aan Cegeka. De oplossing voor al CRC's uitdagingen: Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations.*

### Van een 'garagebedrijf' tot een wereldleider in MRO

Opgericht in een garage in Pennsylvania in 1958, is chemisch fabrikant CRC Industries gestaag uitgegroeid tot een prominente naam in de wereld van reinigers, ontvetters, multifunctionele oliën en corrosiebescherming voor onderhouds-, reparatie- en revisiedoeleinden. Als een EMEA-bedrijf strekken de activiteiten zich uit over meerdere continenten, van de EU tot het Midden-Oosten en van het VK tot India en Zuid-Afrika. Bij het Europese hoofdkantoor van CRC in Zele, België, rollen elk jaar 2500 gespecialiseerde chemische producten van de productielijn.

### Regelgeving, traceerbaarheid en customer service

Volgens Paul Van den Bulcke, Managing Director EMEA bij CRC, bevindt CRC zich in een bijzonder uitdagende omgeving: "Onze klanten verwachten dat onze producten altijd voldoen aan de nieuwste normen en regelgeving, zodat ze altijd en overal op ons kunnen vertrouwen om hun problemen op te lossen. Om dit te garanderen, is traceerbaarheid erg belangrijk. Toch zijn onze producten onderhevig aan voortdurend veranderende regelgeving en is de wetgeving in elk land verschillend."

Bovendien is CRC actief op een zeer langzaam groeiende markt. "Klanten willen over het algemeen zo min mogelijk uitgeven aan onderhoud en dergelijke. Het leveren van uitstekende klantenservice en onberispelijke kwaliteit is cruciaal om onze klanten tevreden te houden en concurrentieel te blijven. Innovatie en technologie spelen een belangrijke rol in ons streven naar klantenservice van topklasse."

### Een uitgebreide, robuuste, cloudbaseerde ERP

Om een uitstekende klantenservice te blijven bieden, was het van essentieel belang om technologie volledig te integreren in het service model van CRC.

**"Onze klanten verwachten dat onze producten altijd voldoen aan de nieuwste normen en voorschriften, zodat ze altijd en overal op ons kunnen vertrouwen om hun problemen op te lossen."**

**Paul Van den Bulcke,  
Managing Director EMEA  
CRC**

#### CHALLENGES

- 2500 gespecialiseerde chemische producten
- Hoge klantenverwachtingen in langzaam groeiende markt
- Streng, land-specifieke en steeds veranderende regelgeving
- Zorgen voor traceerbaarheid en compliance in een verouderd systeem

#### RESULTATEN

- Klantenservice van topklasse met veel efficiëntere klanteninteracties
- Moderne en toekomstbestendige oplossing
- Naadloze integratie met CRM, marketingtools, product lifecycle management en productinformatie-management
- Beter begrip van statistieken, zoals dagelijkse verzendvolumes, productiehoeveelheden en orderverwerking



**“Met de implementatie van Finance & Operations is er een wereld aan nieuwe parameters en inzichten opengegaan. We hebben nu een beter begrip van statistieken, zoals dagelijkse verzendvolumes, ductiehoeveelheden, orderverwerking, enzovoort.”**

**Paul Van den Bulcke,  
Managing Director EMEA  
CRC**

**“In Close Cooperation is een mooie uitdrukking voor wat Cegeka van nature doet. Hun team is echt onderdeel geworden van ons bedrijf en kent onze business als geen ander.”**

**Paul Van den Bulcke,  
Managing Director EMEA  
CRC**

“We erkenden de tekortkomingen van ons oude systeem en begonnen te zoeken naar een uitgebreide, robuuste, cloudgebaseerde ERP-oplossing om het te vervangen,” vervolgt Paul. “We wilden een systeem dat naadloos andere elementen kon opnemen, zoals CRM, marketingtools, product lifecycle management en productinformatiemanagement.”

## **De oplossing: Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations + Cegeka**

In 2015 begon CRC met de zoektocht naar een nieuw ERP-systeem. “Gedurende een jaar hebben we wereldwijd onderzoek gedaan om de unieke behoeften van elke CRC-regio te identificeren en in kaart te brengen,” herinnert Paul zich. “Met deze informatie hebben we verschillende ERP-oplossingen geanalyseerd om de perfecte match te vinden.”

De uiteindelijke beslissing werd genomen op het wereldwijde hoofdkantoor van CRC in de VS, waarbij Microsoft Dynamics 365 als beste uit de bus kwam. Cegeka werd erkend als betrouwbare en flexibele Microsoft-partner in Europa en kreeg de leiding over dit transformerende project. “We hadden de ambitie om samen Dynamics verder te optimaliseren. Veel functionaliteiten voor de chemische sector op het gebied van Finance & Operations vinden vandaag de dag hun oorsprong in de ervaring die bij CRC is opgedaan.”

## **Live gaan in 10, 9, 8... 7 landen op hetzelfde moment**

“Gedurende het project hebben we nauw samengewerkt met het Europese IT-team van CRC,” legt Elsira Ismajli uit, projectleider bij Cegeka. “In eerste instantie waren er een kerngroep van experts betrokken, die geleidelijk werd uitgebreid met domeinspecifieke experts op gebieden zoals intercompany transport en specifieke processen. CRC en Cegeka projectmanagers hielden wekelijkse statusupdates, meestal op afstand vanwege de pandemie, om een efficiënte monitoring van planning en financiën te waarborgen. Op de dag van de go-live in oktober 2022 was er een Cegeka consultant aanwezig op elke locatie om een vlotte overgang te faciliteren.”

## **Verbeterde inzichten, integratie en interactie**

De voordelen van het nieuwe ERP-systeem van CRC? Paul: “Ons vorige systeem beperkte ons tot het meten van service alleen op tijd en volledig (OTIF). Met de implementatie van Finance & Operations gaat er een wereld van nieuwe parameters en inzichten open. We hebben nu een duidelijker begrip van metingen, zoals dagelijkse verzendvolumes, productiehoeveelheden, orderverwerking, enzovoort.”



“De echte toegevoegde waarde is echter de naadloze integratie van talloze aanvullende softwaretoepassingen van onafhankelijke leveranciers (ISV), zoals onze nieuwe b2b-webwinkel, die onze mogelijkheid om op kosteneffectieve wijze kleinere klanten te bedienen aanzienlijk verbetert. Ook de interacties met klanten zijn veel efficiënter geworden. Zo is de implementatie van EDI (Electronic Data Interchange) bijna plug-and-play en is het veel eenvoudiger en goedkoper om iemand aan boord te krijgen voor EDI.”

## Een stap terug doen om de toekomst in te gaan

Sinds de go live in oktober 2022 heeft CRC aanzienlijke vooruitgang geboekt. “Maar de reis ging niet zonder uitdagingen,” erkent Paul. “Ons bedrijf heeft de afgelopen 25 jaar maar weinig transformaties gezien. Achteraf gezien hebben we echt onderschat hoe belangrijk training en verandermanagement zijn voor zo’n ingrijpende overgang. Desondanks zijn we operationeel en hebben we er vertrouwen in dat we op de juiste weg zitten.”

“We waren zeer tevreden over de samenwerking met het Cegeka-team,” voegt Filip toe. “Cegeka toonde een oprechte toewijding om ons bedrijf te begrijpen en hun expertise naadloos te integreren. Cegeka heeft de uitzonderlijke vaardigheid om hun kennis rustig en vloeiend over te brengen, wat enorm heeft bijgedragen aan het succes van het project. Het is geweldig om te zien welke vriendschappen er zijn ontstaan tussen onze teamleden en die van hen.”

“We hebben bewust gekozen voor een ‘plain vanilla’ implementatie met minimale aanpassingen, waardoor we afscheid namen van ons sterk aangepaste systeem,” concludeert Paul. “Om onze efficiëntie verder te verbeteren, plannen we voortdurende verbeteringen met de ondersteuning van Cegeka. Eenmaal deel uitmakend van de CRC-familie, altijd deel van de familie!”



## OP ZOEK NAAR EEN ERP PARTNER? CONTACTEER ONS

Maud D’Havé

[Maud.dhave@cegeka.com](mailto:Maud.dhave@cegeka.com)

+32 9 216 62 18

