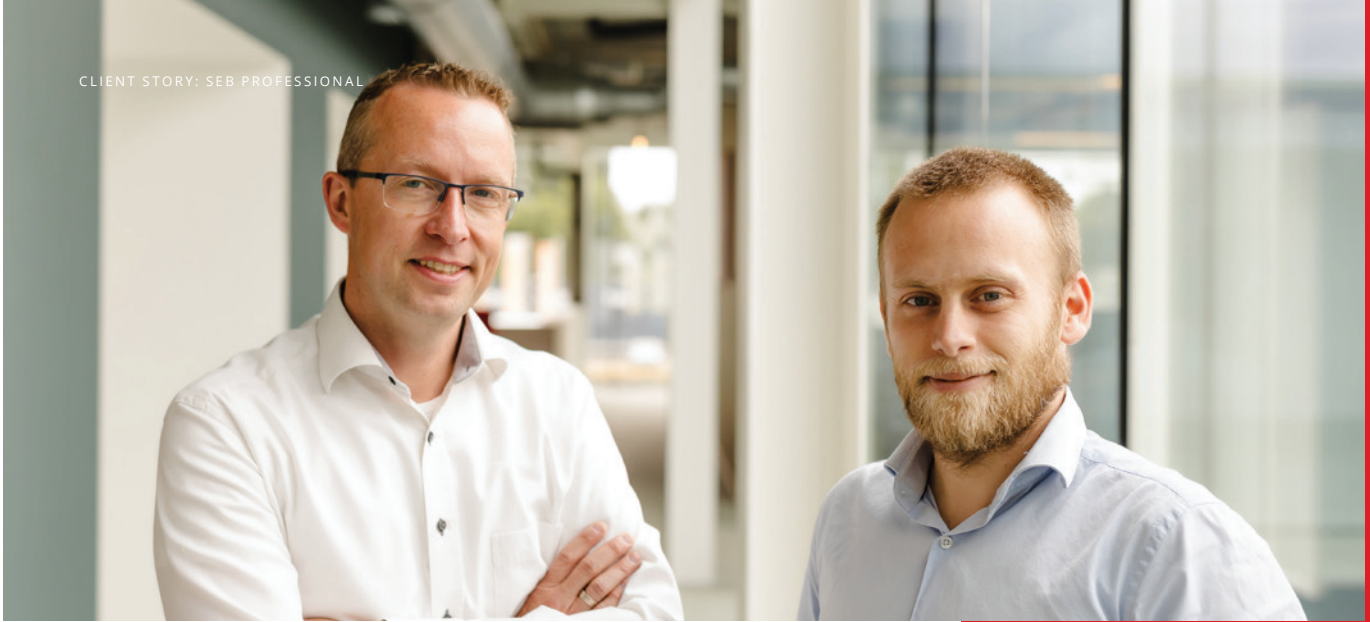




HOE GERICHTE EXPERTISE, GOVERNANCE
EN EIGENAARSCHAP EEN SAP-OMGEVING
STABIEL EN PERFORMANT MAAKTEN

SEB Professional hervindt stabiliteit na uitdagende ERP-transitie



Hoe gerichte expertise, governance en eigenaarschap een SAP-omgeving stabiel en performant maakten

Steve Suykerbuyk
CFO SEB Professional BeLux & NL
Cosie Goudesone
Senior Project Manager TriFinance

SEB Professional hervindt stabiliteit na uitdagende ERP-transitie

De overstap naar een nieuw ERP-systeem in 2022 verliep voor SEB Professional niet zoals gepland. *“De overgang naar SAP ging te snel,”* zegt Steve Suykerbuyk, CFO van SEB Professional BeLux en SEB Professional Nederland. *“Daardoor kwamen het masterdatabasebeheer en de gegevensmigratie onder druk te staan, wat resulteerde in facturatieproblemen en een oplopend klantensaldo.”*

Drie nauw verbonden softwareoplossingen stonden centraal: ERP, Fabric en Om die situatie recht te trekken, zocht Suykerbuyk een partner die operationeel kon bijsturen en structurele verbeteringen kon aanbrengen. Die vond hij in TriFinance. *“Ik was vertrouwd met hun expertise uit een eerdere samenwerking en wist dat ze de juiste mensen konden inzetten om dit traject samen aan te pakken. Voor mij was het een logische stap om opnieuw samen te werken,”* zegt hij.

De prioriteit lag bij het terugdringen van het openstaande klantensaldo. *“Als bedrijf met een jaaromzet van vijf miljoen euro liep dat openstaande saldo op tot twee miljoen euro. Redelijk significant dus”.* Tegelijkertijd werden de functionele tekortkomingen in kaart gebracht en indien mogelijk ook als quick win onmiddellijk opgelost. *“Het was cruciaal om de masterdata in de backend op orde te brengen,”* zegt Suykerbuyk.

In 2024 klopte hij aan bij TriFinance met de vraag of ze deze uitdaging samen konden aanpakken. Ruim een jaar later zijn de inspanningen zichtbaar. Dankzij een intensief begeleidingstraject, waarbij verschillende TriFinance-experts nauw samenwerkten met SEB Professional-mensen, beschikt de organisatie opnieuw over een stabielere en performantere SAP omgeving, een genormaliseerd openstaand klantensaldo en uitvoerige werkinstructies. De organisatie kijkt met vertrouwen naar de toekomst.

Achterliggend idee van de overschakeling op SAP was de verschillende regio's te integreren, de processen te harmoniseren en tegelijk de stap te zetten naar een moderner ERP-systeem.

- Steve Suykerbuyk -

WAT VOORAFGING

SEB Professional maakt deel uit van Groupe SEB, een beursgenoteerd Frans consortium dat vooral gekend is om zijn consumentenmerken **Tefal**, **Krups** en **Moulinex**. Vanuit de diversificatiedoelstelling om ook in het B2B-segment actief te worden, nam SEB in 2016 **WMF** en **Schaerer** over. Beide merken, die volautomatische koffiemachines produceren en bijhorende service verlenen, werden onder de **SEB Professional** paraplu gebracht. Nadien kregen ze ook nog het gezelschap van **Wilbur Curtis** en een aantal spelers uit de branche van de horeca-apparatuur.

Steve Suykerbuyk kwam in november 2021 aan boord als financieel directeur. Gevraagd naar zijn grootste uitdagingen, noemt hij de typische realiteit van een kleine onderneming binnen een groter geheel.

“Het was en is zaak om de bestaande processen optimaal in te richten en een controlegedreven mindset te introduceren binnen de organisatie. Niet evident, want ondanks het consortiumkarakter kun je in wat in essentie een kmo-omgeving is niet rekenen op diensten zoals legal, compliance, interne audit. Verantwoordelijkheid ligt bij iedereen, ook wanneer projecten centraal worden geïnitieerd”.

De beslissing van de groep om over te schakelen op SAP moeten we vanuit dat perspectief bekijken. *“Het achterliggende idee was de verschillende regio's te integreren, de processen te harmoniseren en tegelijk de stap te zetten naar een moderner ERP-systeem.”* De Benelux-dochterbedrijven waren het startpunt voor de Europese uitrol, maar door een gebrek aan interne expertise verliepen de integratie en go-live moeizaam.



Steve Suykerbuyk
CFO SEB Professional BeLux & NL



Een ERP kan enkel maar goed functioneren als de data correct is en de processen logisch en duidelijk zijn. We mogen geen stappen overslaan bij een SAP-implementatie.

- Cosie Goudesone -

Cosie Goudesone

Senior Project Manager TriFinance

MASTERDATA NIET OP ORDE

Projectmanager Cosie Goudesone (TriFinance), die het recovery traject in goede banen leidde, noemt de keuze om als groep te harmoniseren logisch. Maar volgens hem was ook het mislukte resultaat voorspelbaar. *“Het is risicovol om als moederbedrijf een strikte implementatiemethode op te leggen zonder rekening te houden met lokale verschillen en zonder voldoende ondersteuning te bieden. Dan is het onvermijdelijk dat er dingen fout lopen.”*

Facturen bleven hangen, bevatten verkeerde prijzen of kortingen, of werden naar een verkeerd adres gestuurd. De masterdata waren niet op orde, met ingrijpende gevolgen. Ook de impact op het personeel was reëel. *“Het was een project in twee landen,”* vertelt Suykerbuyk, *“waarbij een kleine groep mensen extra werd belast, bovenop hun dagelijkse taken. Als het dan fout loopt en processen beginnen te haperen, is het logisch dat mensen afhaken.”*

Veel medewerkers beschikten bovendien nog niet over de juiste competenties om met SAP te werken, laat staan met een systeem dat niet goed functioneerde. *“In België kenden we toen een verloop van 70 à 75%,”* aldus Suykerbuyk.

BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN

Los van de beperkte ondersteuning kwam de **go-live** simpelweg te vroeg. *“Door mijn ervaring met het uitrollen van nieuwe applicaties, kwam de geplande SAP-implementatie al ter sprake tijdens mijn sollicitatie,”* zegt Steve Suykerbuyk. *“In januari 2022, nauwelijks twee maanden na mijn start, werd het project gelanceerd, met als doel het op 1 juli af te ronden.”*

Hoewel hij de situatie door en door kent, blijft Cosie Goudesone verbaasd over dat tijdsbestek. *“Onder normale omstandigheden reken je best op een jaar,”* zegt hij. *“Bij grotere organisaties duurt het vaak nog langer. Zelfs met een groot team van consultants is zes maanden bijzonder krap.”*

‘Beter voorkomen dan genezen’, dat is de les die Goudesone hieruit trekt.

“Neem de tijd voor dit soort projecten. Denk vooraf goed na over de behoeften van de organisatie en over wat dat technisch betekent.” Geen stappen overslaan, benadrukt hij. *“Een ERP kan enkel maar goed functioneren als de data correct is, de processen logisch en duidelijk, er een goede governance op toegepast werd, en de mensen klaargestoomd werden voor het ERP traject. Pas als deze voorwaarden ingevuld zijn, zal de go-live succesvol zijn.”*

TriFinance-consultants starten hun ondersteuning daarom liever in de voorbereidende fase, omdat de kost voor de klant dan aanzienlijk lager ligt. *“Achteraf zaken recht trekken in een live systeem kost makkelijk 3 keer meer tijd dan tijdens de implementatiefase.”*

Door de kernprocessen te vertalen naar duidelijke procedures, scripts en workflows kregen teams opnieuw inzicht in de samenhang tussen de systemen.

- Robin De Coninck -

Robin De Coninck
Project Specialist, TriFinance



Ontzorgen via een gerichte tweesporenaanpak

Toen in de loop van 2023 duidelijk werd dat ingrijpen noodzakelijk was, volstond bijkomende ondersteuning vanuit de groep niet langer. In het voorjaar van 2024 kwam TriFinance aan boord bij SEB Professional Belux, gevolgd door Nederland in juli. Tegen de jaarwisseling was de situatie in België gestabiliseerd en kon de overdracht naar het lokale team plaatsvinden. In Nederland werd het grootste deel van het traject afgerond vóór de zomervakantie.

VAN QUICK SCAN NAAR STRUCTUREEL HERSTEL

“Waarom TriFinance? Uit ervaring wist ik dat zij als geen ander IT-, finance- en businesskennis combineren. En dat hadden we nodig,” zegt Steve Suykerbuyk.

Het hersteltraject startte met een gerichte quick scan die de kernproblemen blootlegde. Op basis daarvan werd een tweesporenplan uitgewerkt. Enerzijds lag de focus op het wegwerken van de onmiddellijke impact van foutieve masterdata. Anderzijds werd gekeken naar de onderliggende processen en oorzaken van de aanhoudende facturatieproblemen.

Cosie Goudesone verwoordt het treffend: *“Als de kraan openstaat, moet je dweilen. Maar je wil die kraan ook zo snel mogelijk dichtdraaien. Daarom hebben we SAP op een andere manier ingericht.”*

STABILISATIE VAN SYSTEMEN EN GOVERNANCE

Terwijl Credit Management Project consultant **Lucas Janssens** en zijn team de acute problemen rond masterdata aanpakten, nam Project specialist **Robin De Coninck** het structurele herstel op zich. Een belangrijk knelpunt bleek de instabiele interface tussen SAP en Salesforce, de tool die door monteurs wordt gebruikt voor het registreren van werkbonden en die de basis vormt voor de facturatie.

Robin De Coninck voerde een diepgaande analyse uit en pakte niet alleen de technische oorzaken aan, maar ook de governance errond. Voor elke geïdentificeerde oorzaak werd een gedetailleerd script uitgewerkt. Dat maakte regelmatige controles mogelijk en gaf het interne team de handvatten om toekomstige issues zelfstandig te detecteren en op te lossen.

ONTZORGING DOOR EXPERTISE EN PROACTIEF EIGENAARSCHAP

Voor Steve Suykerbuyk betekende de ondersteuning van TriFinance vooral ontzorging: *“Ik kon mijn inzichten delen, de issues die ik zelf had geïdentificeerd aankaarten en waar nodig inzichten over de business delen, maar vooral het werk toevertrouwen aan specialisten. Dat zij tegelijk konden stabiliseren én structureel verbeteren, was voor mij het grootste oef-moment.”*

De ervaren CFO benadrukt tot slot de proactieve houding van de consultants. *“Lucas en zijn collega's zien wat nodig is en nemen meteen initiatief. Met zulke mensen kom je vooruit.”*

Specialisten in actie: van facturatiefouten tot procesbeheersing

Credit Management Project Consultant **Lucas Janssens** startte in mei 2024 bij SEB Professional. Een maand later volgde **Robin De Coninck**. Beiden kijken met voldoening terug op het traject. Intensief, maar vooral leerrijk. Voor henzelf én voor de organisatie.

FACTURATIECRISIS

Bij zijn aankomst trof Lucas Janssens een complexe realiteit aan. Klanten ontvingen foutieve of geen facturen. Contracten bleken niet correct geregistreerd. De omvang van het probleem liet weinig ruimte voor twijfel. *“Dan weet je dat er werk aan de winkel is,”* zegt hij. *“Maar dat is precies waar wij waarde toevoegen: ingrijpen waar het vastloopt en expertise inzetten om tot een oplossing te komen.”*

Voor Lucas werd al snel duidelijk dat de problematiek verder ging dan masterdata alleen. Hij trok meteen aan de bel bij Project. Extra TriFinance-expertise werd betrokken. Het doel was helder: niet pleisteren, maar oplossen. De problemen van A tot Z verhelpen. Die aanpak werd ook door Steve en zijn team sterk gewaardeerd.

SAP-EXPERTISE, GOVERNANCE EN KENNISBORGING

Ook voor Lucas Janssens bleef de focus niet beperkt tot het corrigeren van facturatiefouten. *“Ik ging een stap verder en focuste ook op de oorzaken,”* legt de krediet-specialist uit. *“Sommige problemen keerden telkens terug en vroegen om structurele maatregelen, zoals een betere afstemming tussen de vloer en de backoffice.”*

Hij waardeert vooral de manier van samenwerken. *“Ik vond het fijn dat Steve wel een kader bood, maar ons tegelijk de ruimte gaf om proactief te werken en zelf voorstellen te doen. Een klant waardeert het enorm wanneer je initiatief neemt, dat heb ik hier geleerd. En als dat even niet lukt, weet je dat je altijd kunt terugvallen op de ondersteuning en de domeinspecialisten bij TriFinance.”*

De technische ruggengraat van dat herstel lag bij Robin De Coninck. Als SAP-specialist bracht hij stabiliteit in een complexe systeemomgeving. De gegevens stroomden niet goed door tussen Salesforce en SAP. Prijsfouten kwamen regelmatig voor. Tegelijk ontbraken key users met voldoende kennis, wat nog werd versterkt door het hoge personeelsverloop. Robin bouwde die knowhow weer op zorgde ervoor dat de sleutelprocessen van het bedrijf vertaald werden in duidelijke procedures.

“Mijn opdracht was tweeledig,” zegt De Coninck. *“Technische problemen oplossen én kennis opnieuw verankeren.”* Hij vertaalde de kernprocessen van de organisatie naar heldere procedures, scripts en workflows. Die geven teams vandaag inzicht in de samenhang tussen systemen.

“Zelfs bij iets ogenschijnlijk eenvoudigs als het aanmaken van een sales order is volgorde essentieel,” besluit hij. *“Als je stappen overslaat, ontstaan opnieuw fouten in de masterdata. Begrip van het geheel maakt het verschil.”*



Lucas Janssens
Project Consultant, TriFinance

KLAAR VOOR MORGEN

De rol van Robin De Coninck mag niet worden onderschat, benadrukt Steve Suykerbuyk. *“SEB werkte als kmo vooral met off-the-shelfsoftware. SAP is en blijft een complex ERP-platform. Tijdens de snelle implementatie en go-live kreeg kennisoverdracht te weinig aandacht. Interne teams waren onvoldoende voorbereid om de technologie optimaal te benutten. Door helderheid te creëren en procedures concreet vast te leggen, heeft Robin dat structureel rechtgezet.”*

Dat maakt het bedrijf klaar voor de toekomst. *“Nu de brand geblust is, willen we vermijden dat hij opnieuw opblaait,”* zegt Suykerbuyk. Een ambitie die Cosie Goudesone volmondig deelt. *“Dat is altijd ons doel. Daarom leggen we zo’n sterke focus op de onderliggende processen.”*

Met dat toekomstperspectief organiseerde het extended leadership team onlangs een tweedaagse workshop, begeleid door TriFinance. *“We hebben onszelf kritisch bevraagd,”* aldus Suykerbuyk. *“Kennen we onze processen voldoende? Begrijpen we de interactie met onze systemen? En weten we waar de potentiële knelpunten zitten?”*

Ondanks de moeilijke periode die het bedrijf achter de rug heeft, verliep die oefening bijzonder constructief. *“We weten nu beter waar samenwerking tussen afdelingen nodig is, en we hebben de handvatten om een nieuwe, solide en futureproof blueprint te ontwikkelen voor onze organisatie.”*

**We hebben de handvatten
om een nieuwe, solide en
futureproof blueprint te
ontwikkelen voor onze
organisatie.**

- Steve Suykerbuyk -



Lucas Janssens, Project Consultant, TriFinance
Robin De Coninck, Project Specialist, TriFinance
Cosie Goudesone, Senior Project Manager TriFinance

TOT DE KNIEËN IN DE MODDER

“Wat ik bijzonder waardeer, is dat Steve altijd zijn verantwoordelijkheid heeft genomen,” zegt Cosie Goudesone. “Dat de rangen vandaag gesloten blijven, is zonder twijfel te danken aan het feit dat hij constant mee in de loopgraven heeft gezeten.”

Steve Suykerbuyk bevestigt dat. *“Als brug tussen het implementatieteam en de lokale organisatie stond ik continu open voor de problemen waar mijn mensen worstelden. Soms ging dat ten koste van mijn eigen werk. Ik heb het gevoel dat ik er drie jaar bij heb ingeleverd, maar het was tegelijk een uitzonderlijk boeiend en leerrijk traject. Dagelijks tot de knieën in de modder staan en er dan samen, met de hulp van een goede partner, weer uitklimmen, dat is een ervaring die je meeneemt.”*



**Focus on the future
of your business,
leave your mark with
TriFinance.**



GEÏNSPIREERD DOOR HET VERHAAL VAN SEB?

Ontdek meer TriFinance klantenverhalen en businessinzichten
op trifinance.be of neem contact op via info@trifinance.be

Copyright © TriFinance 2026. Alle rechten voorbehouden.

Dit artikel maakt deel uit van een reeks klantenverhalen en
oplossingsgerichte artikelen die TriFinance in co-creatie met
klanten heeft ontwikkeld.

We willen alle deelnemers bedanken voor hun bijdrage.

Colofon:

Tekst en fotografie: Spyke

Vormgeving: Jan Vertongen

Concept, coördinatie & redactie: Dirk van Bastelaere

TriFinance Belgium NV/SA

Uitbreidingstraat 80, 2600 Antwerpen

www.trifinance.be | info@trifinance.be

TriFinance
BEYOND ADVISORY