



# **Entrance Services relève le défi permanent envers ses clients: service de maintenance sans cesse amélioré, réactivité, professionnalisme.**

Entrance Services a connu depuis sa création en 1996 une croissance régulière: plus de 100 personnes, 4 sites en Belgique et bientôt au Benelux. Le choix d'Orda-S et de Microsoft Dynamics NAV™ en automne 2007 s'est rapidement avéré payant pour gérer cette évolution.

Le retour sur investissement est déjà bien réel, à tel point que de nouvelles fonctionnalités sont régulièrement ajoutées, et de nouveaux modules bientôt implémentés (CRM et PDA pour techniciens).

La solution a été construite avec succès sur base de la connaissance du marché d'Entrance Services, de la compétence du personnel d'Orda-S, et de la flexibilité, de l'ouverture et de la richesse du produit.

## Aperçu

**Pays:** Belgique

**Secteur:** Maintenance - Accès et Sécurité

### Le profil d' Entrance Services

Entrance Services est une société de services spécialisée dans la réparation, la maintenance, les dépannages et la modernisation ou le remplacement de tous types d'équipements d'accès en bâtiment. Elle dépanne toute marque de portes piétonnes, coulissantes, « sectionnelles », volets, barrières, grilles manuelles et motorisées (20.000 sites gérés). Plus de 50.000 installations ont déjà reçu la visite de ses techniciens.

### Le défi

Entrance Services visait un double défi: mettre en place une solution rigoureuse et intégrée de gestion de sa maintenance (avec planning des différentes ressources par équipe et par site), basée sur les technologies modernes, tout en maîtrisant en interne l'outil choisi (autonomie).

### La solution

Orda-S, sur base de sa longue expertise en gestion SAV avec Microsoft Dynamics™ NAV depuis plus de 12 ans, a implémenté de nombreux modules intégrés (30 utilisateurs): maintenance, planning graphique des techniciens, achats, ventes, stocks, facturation, comptabilité, statistiques de gestion et bientôt CRM et solution de mobilité pour les techniciens.

### Les avantages

- Un parfait suivi de la maintenance et de sa planification
- Des tableaux de bords immédiats
- Un système intégré: une information unique, en temps réel
- Autonomie et maîtrise des 'key-users'
- Un support de proximité



## Une croissance régulière et soutenue

Entrance Services a été créée en 1996 (siège social à Vilvoorde). Un an plus tard, un entrepôt a déjà dû être loué à Vilvoorde afin d'augmenter les capacités de stockage. En 1998, les activités commerciales et de stockage ont ensuite été regroupées, toujours à Vilvoorde. Après l'obtention de plusieurs certifications (VCA, qui garantit la sécurité du client et du site où les travaux sont effectués, ISO 9002), Entrance Services atteint le million d'euros de chiffre d'affaires en 2000, et compte 14 personnes dans son effectif.



En 2002, un atelier avec bureaux est loué à Sprimont dans la région liégeoise. Cette démarche permet d'augmenter la zone de couverture et de décentraliser l'activité « porte automatique ». La croissance continue et le chiffre d'affaires passe en 2003 à 2,3 millions d'euros (avec une équipe de 30 personnes).

En 2004, ouverture d'une succursale à Tertre près de Mons. Le réseau de couverture s'amplifie. Le lancement d'une filiale dans le nord du pays est sérieusement envisagé. Entrance services figure dans le palmarès des GAZELLES de TRENDS TENDANCES en 2003, 2004 et 2005 : elle fait partie en effet des 25 sociétés qui ont la plus grosse croissance en personnel et en chiffre d'affaires du Brabant Flamand.

En 2006, le siège social déménage dans un tout nouveau bâtiment à Vilvoorde, plus fonctionnel et qui peut supporter la croissance des activités. Entrance Services décroche le contrat d'entretien exclusif de la serrurerie et de l'accès en bâtiment des immeubles de la Commission Européenne à Bruxelles. L'effectif global est maintenant de 70 personnes.

## Une structure et une équipe en développement permanent

Une succursale est ouverte à Nijlen en 2007, dans la région anversoise. L'entreprise passe alors le cap des 100 personnes. Elle envisage aujourd'hui d'étendre ses



services sur l'ensemble du Benelux.

Durant la journée, 70 techniciens dépannent, installent ou entretiennent les installations des clients sur tout le territoire belge. Un service de garde permet aux techniciens de dépanner sous contrats 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Six techniciens sont constamment disponibles pour ce service de garde. Un parc automobile de 50 camionnettes équipées avec tout le matériel nécessaire permet aux techniciens d'accomplir leurs tâches efficacement.

En 2008, Entrance Services franchit le cap des 100 personnes, avec un chiffre d'affaires de plus de 8 millions d'euros.

### Microsoft Dynamics NAV™ : le maître choix pour notre croissance

Lors du choix d'Orda-S et de Microsoft Dynamics NAV™ en septembre 2007, Didier Verdin, Directeur Financier, associé et co-fondateur d'Entrance Services, recherchait suite à la forte croissance de sa société un partenaire solide et de proximité, ainsi qu'une solution intégrée pour la gestion de sa maintenance, son activité principale. L'équipe augmentant sans cesse, la planification des différentes ressources par équipe et par site, de manière visuelle et directe, devenait une priorité.

En remplacement du système Popsy qui était utilisé depuis 2002, un comparatif a été établi entre plusieurs logiciels intégrés, dont Sage et SAP Business One. Orda-S et Microsoft Dynamics NAV™ ont été choisis pour l'expérience et la proximité, ainsi que les nombreuses fonctionnalités standards et la flexibilité naturelle du produit.

### De nombreuses fonctionnalités pour notre secteur

Certains développements ont été demandés à Orda-S afin d'encore mieux faire coller le logiciel aux spécificités d'Entrance Services. Les principales modifications mises en place sont reprises ci-après :

- Gestion des contrats : regroupement dans un contrat cadre unique de tous les sous-contrats d'un même client lié à plusieurs sites
- Gestion et suivi des équipements et des dépannages en fonction des spécificités de l'activité et de la structure d'Entrance Services
- Programme de répartition des factures liées aux contrats en fonction du calendrier des visites préventives à effectuer
- Adaptation de l'add-on TechNaviPlan d'Orda-S (planning graphique) : allocations automatiques des interventions, photos des techniciens, visualisation par site
- Liaison entre commande d'achat et commande de vente



« Un partenariat gagnant pour Entrance Services et Orda-S, qui a conduit notre société avec succès dans le monde des ERP et de ses nombreux avantages concurrentiels, grâce à un outil de gestion intégré de pointe »

M. Didier Verdin, Directeur Financier, associé et co-fondateur d'Entrance Services, et Axel Barbette, Business Unit Manager d'Orda-S

- Modifications de présentation et de gestion des offres et des devis
- Tarification spécifique des ressources et des déplacements
- Facturation directe d'une intervention ou émission d'un pro forma
- Mise à jour automatique des capacités des ressources
- Association de ressources à des commandes de vente
- Valorisation personnalisée du WIP (Work in Progress)
- Calcul personnalisé de la rentabilité d'une intervention
- Système intégré d'envoi de SMS.

### Une flexibilité et une autonomie précieuses

Didier Verdin souhaitait aller plus loin, et bénéficier d'une certaine autonomie en termes d'accès et d'exploitation des données du système. En effet, trop souvent, tous les efforts sont concentrés sur l'alimentation de l'ERP, mais pas assez sur les outils d'aide à la décision qu'une telle mine d'informations peut apporter au travers d'un logiciel aussi ouvert et flexible que Microsoft Dynamics NAV™.

Orda-S a donc dispensé une formation spécifique aux outils de paramétrage, d'accès aux données, de reporting et de requêtes, afin de permettre à Entrance Services de réaliser un grand nombre d'opérations sans devoir chaque fois faire appel à Orda-S. Nous reprenons ci-après quelques exem-

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les produits et services Microsoft décrits, appelez le +32 (0)2 704 30 00 ou visitez la page web [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). Vous y trouverez le témoignage d'autres sociétés qui utilisent ce genre d'application.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les services d'Orda-S, il vous suffit de contacter Axel Barbette au +32 (0)4 256 51 11 ([axel.barbette@orda-s.com](mailto:axel.barbette@orda-s.com)) ou de vous rendre sur le site [www.orda-s.com](http://www.orda-s.com).

Si vous souhaitez en savoir plus sur Entrance Services, il vous suffit de composer le +32 (0)4 228 72 10, ou de vous rendre sur le site [www.entanceservices.be](http://www.entanceservices.be).

## Software and Services

### Servers

### Desktop Applications

### Developer tools

### Business Solutions

Microsoft Dynamics NAV 5.0

### Windows

### Other

## Partner

Orda-S



ples de ces facilités :

- Extraction naturelle des données pour construire le reporting via les liens ODBC disponibles aussi bien avec la base des données Native de Microsoft Dynamics NAV™ qu'avec la base des données SQL server de Microsoft. Excel se positionne alors comme un outil puissant de calcul, de consolidation et de mise en page
- Injections d'informations (par exemple du "réalisé") d'un fichier Excel dans Microsoft Dynamics NAV™
- Interfaces avec d'autres applications (salaires par exemple) : réalisables par Entrance Services avec l'assistance d'Orda-S
- Affichage d'informations de maintenance sur le web (par exemple les dépannages) via les outils standards de SQL Server, les requêtes XML (MSMQ), ... également à la disposition d'Entrance Services avec l'assistance d'Orda-S.

## Et maintenant, le CRM et les PDA pour les techniciens!



Sur base de l'enthousiasme des 30 utilisateurs, et du succès de la mise en place de Microsoft Dynamics NAV™ pour le « core business » d'Entrance Services, 2 nouveaux projets sont actuelle-

ment à l'étude: l'utilisation du module de CRM intégré pour l'équipe commerciale et la mise en place d'un système de mobilité pour les 50 techniciens sur le terrain, en communication avec le service central de planification. Les objectifs poursuivis sont un meilleur suivi des vendeurs, de leur efficacité et de leurs faiblesses, ainsi qu'un meilleur contrôle des opérations de terrain associé à une facturation plus rapide des prestations réalisées.

## Retour sur investissement :

La mise en place d'un ERP comme Microsoft Dynamics NAV™ demande évidemment de l'énergie et représente un certain budget pour une PME. Mais cela en vaut grandement la peine : en effet, Didier Verdin estime que l'investissement consenti a déjà sensiblement amélioré la rentabilité de l'entreprise après à peine 2 ans d'utilisation.

