



Claerhout Computer Engineering (CCE) viert dit jaar zijn twintigste verjaardag. En het zijn twintig vruchtbare jaren geweest, want vandaag behoort de ERP-leverancier tot de absolute top in België qua applicaties voor de voedingsindustrie. De 'no nonsens'-politiek van de onderneming, de vakbekwaamheid van de medewerkers en vooral de 'to-the-point' functionaliteit van 'LISA' hebben er zelfs voor gezorgd dat CCE onlangs voor de derde keer op rij het QFor-label in de wacht sleepte. Hierdoor kan de CCE-klant via de KMO-Portefeuille van de Vlaamse overheid tot 7.500 euro subsidie op jaarbasis krijgen.

Tekst: Els Jonckheere - Foto's: CCE

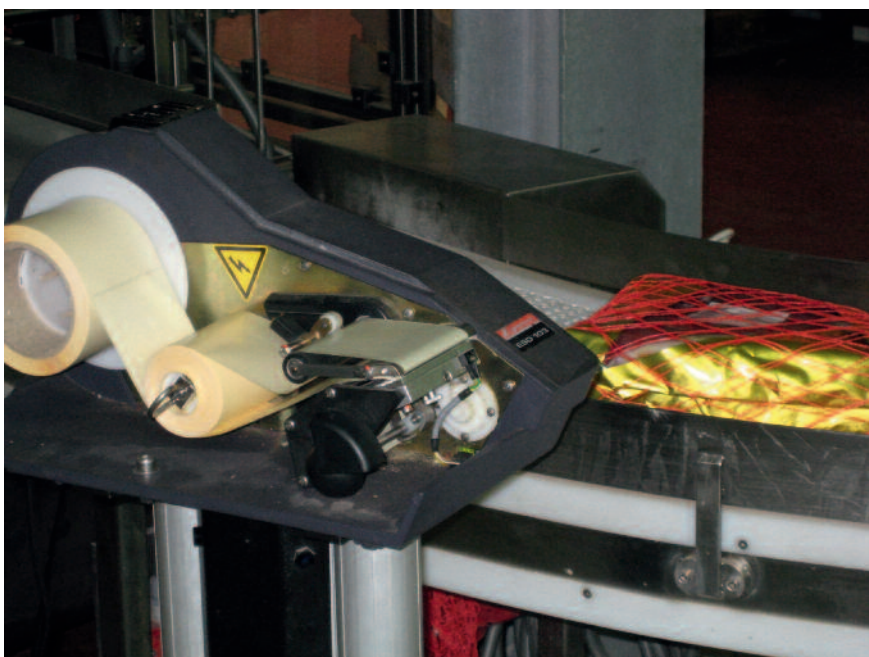
Twintig jaar Claerhout Computer Engineering

Qfor-label als kers op de verjaardagstaart en tot 7.500-€ subsidie voor nieuwe IT-projecten

CCE zag het levenslicht in 1989 toen **Geert Claerhout** besloot om zijn geluk in de informaticawereld te zoeken. Hij ontwikkelde eigenhandig een financieel pakket op basis van de **Progress 4GL**-technologie dat hij '**LISA**' doopte. En hiermee boekte hij al snel succes, want in 1991 werd de oplossing bij niemand minder dan de **Groep Albert Frère** geïmplementeerd. Hoewel het CCE in de financiële wereld voor de wind ging, besloot **Geert Claerhout** om ook de voe-

dingssector te benaderen. "Dit is ook een no-nonsense sector en past dus perfect bij onze stijl," vertelt hij. "Daarnaast zien wij de verse voeding nog niet direct uit het Verre Oosten komen. Tevens is het een sector met erg specifieke eisen waarin zeer veel reglementering geldt en waar de informatica kan helpen." En zijn strategie werkte, want tal van klanten uit de voedingssector (zie referenties www.cce.be) hebben intussen het pakket '**LISA**' geïmplementeerd.

Geert Claerhout: "Samen met onze klanten breidden we de oplossing verder uit. Zodoende werd de – van oorsprong financiële – oplossing tot een volwaardig ERP-pakket uitgebouwd met alle functionaliteit voor de voedingssector. Door de praktijkervaring van de klanten te gebruiken om de '**LISA**' ERP-applicatie verder uit te breiden en te optimaliseren, is het vandaag in alle mogelijke subsectoren van de voedingsnijverheid bruikbaar. En we spreken hier niet alleen over **productiebedrijven**, want intussen vormt het ook in **slachthuizen** en **distributieondernemingen** het kloppende hart van de activiteit." Vandaag werken een vijftigtal bedrijven in de voedingssector met '**LISA ERP**'. En jaarlijks komen er enkele nieuwe tevreden klanten bij, want sinds zijn ontstaan, kende **Claerhout Computer Engineering** een lineaire groei. Ook het personeelsbestand werd continu uitgebreid, met als resultaat dat het team intussen 37 mensen telt. Precies die medewerkers zijn de grote sleutel achter het succes van CCE: hun expertise, competentie en meedenken, worden door de klanten enorm op prijs gesteld. Natuurlijk liggen ook de performantie, volledigheid, gebruiksvriendelijkheid en kwaliteit van de ERP-applicatie aan de basis van het succes. En ook de '**no nonsens**' politiek van de onderneming is voor vele (voedings)bedrijven een grote verademing. **Geert Claerhout:** "Als u van uitgebreide demo's, overloze vergaderingen



Tal van klanten uit de voedingssector (zoals de firma die Ganda Ham produceert) hebben het pakket '**LISA**' geïmplementeerd.



Geert Claerhout: "Dankzij het 'QFor'-label kunnen onze klanten nu via de KMO-Portefeuille tot 7.500 euro subsidie op jaarbasis krijgen voor nieuwe informatica implementaties & IT-projecten."

en swingende verkoopspraatjes houdt, bent u bij **CCE** aan het verkeerde adres. Natuurlijk luisteren we aandachtig naar de vragen en behoeften van de klant, maar we vatten de koe zo snel mogelijk bij de horens. Daarnaast heeft ons bedrijf een erg solide financiële basis, wat in deze tijden een erg belangrijke factor in het beslissingsproces van potentiële klanten is. Tenslotte proberen we ons altijd zo flexibel mogelijk op te stellen. Onze klanten vertellen vaak dat we veel sneller en adequater op problemen en urgenties inspelen dan de mastodonten! Bovendien zijn we bereid om onze kennis met de klant te delen, bijvoorbeeld door met de interne ICT-afdeling samen te werken."

Kers op de verjaardagstaart

Claerhout Computer Engineering kreeg voor zijn **twintigste verjaardag** wel een heel mooi cadeau: voor de derde keer op rij (na 2003 en 2006) behaalde de firma dit jaar het **'QFor'-label**: het kwaliteitslabel voor dienstverlenende bedrijven dat een beetje met de BRC in de voedingsindustrie vergelijkbaar is. Hiermee bewijst **CCE** toch wel een sterk staaltje van zijn kunnen, want het is niet zo eenvoudig om het QFor label in de wacht te slepen. **Geert Claerhout**: "Een extern auditbureau analyseert uw he-

le business op basis van de opinie en tevredenheid van de klanten: algemene indruk, voortraject, uitwerking, projectmanagement, rapportering & tools, consultancy, opvolging, relatiemanagement, administratie & logistiek en tenslotte de prijs/kwaliteitverhouding. De norm van deze driejaarlijkse audit is 80 %. In ons geval gaan de resultaten echter in stijgende lijn. Daar waar we in 2003 en 2006 respectievelijk een score van 80 % en 81,5 % behaalden, krijgen we dit jaar een grote onderscheiding met een score van **87,5 %**. Het volledige citatenverslag waarin onze klanten aan het woord komen, kunt u altijd bij **CCE** opvragen."

Duidelijk tevreden klanten

De conclusies uit het citatenverslag zijn duidelijk: de klanten van **CCE** zijn **erg tevreden**. Volgens het rapport appreciëren ze vooral de **open communicatiecultuur** en de **competentie, klantvriendelijkheid en kennis** van de medewerkers over de diensten/producten. Of om het met de woorden van de klanten te zeggen: "CCE is één van onze meest betrouwbare leveranciers." "Geert Claerhout en zijn medewerkers zijn erg gedreven mensen die zich goed aanpassen." "Ik ken geen betere IT-firma dan CCE." **Geert Claerhout** besluit: "Van al die lofbetuigingen zouden we rode oortjes krijgen. Maar het voelt toch wel

goed aan dat onze klanten zo tevreden zijn, want dat betekent dat we in onze opzet slagen. En het geeft ons natuurlijk een extra stimulans om het nog beter te doen. Zo zijn we vandaag bezig met de ontwikkeling van een **directe EDI-module**, waarmee **'LISA'** nog performanter zal worden én beter op de nieuwe trends zal inspelen. Voor de rest wil ik nog opmerken dat het **'QFor'-label** de klanten niet alleen het bewijs levert dat we een betrouwbare firma zijn die weet waarmee ze bezig is. **CCE** wordt hierdoor ook door de Vlaamse overheid **erkend als dienstverlener**, waardoor onze klanten in aanmerking voor **subsidies via de KMO-Portefeuille** komen. Het gaat om de opvolger van de BEA-maatregel en de vroegere opleidings- en adviescheques. De steunmaatregel blijft hoofdzakelijk gericht op het verbeteren van de huidige of toekomstige bedrijfsvoering bij KMO's. Dankzij het **'QFor'-label** kunnen onze klanten nu via de **KMO-Portefeuille** tot 7.500 euro subsidie op jaarbasis krijgen voor nieuwe implementaties of projecten. De aanvraag gebeurt via een eenvoudige internetapplicatie en enkele muisklikken (zie www.cce.be). **CCE** assisteert bij de aanvraag van deze tegemoetkoming: een service die trouwens een essentieel onderdeel van onze dienstverlening is geworden. U bemerkt: ons doel is de klant een **totale begeleiding** bij zijn ERP-implementatie te geven. En hierbij proberen we geen enkel detail over het hoofd te zien..."



Geert Claerhout: "Ons doel is de klant een totale begeleiding bij zijn ERP-implementatie te geven."