



AMISTA

Navigeren door ERP- transformatie bij KMO's

Praktische inzichten van selectiepartners



Intro

De digitale transformatie van KMO's bevindt zich op een kantelpunt. Nieuwe technologieën zoals Artificiële Intelligentie (AI) dienen zich aan, terwijl veel ondernemingen worstelen met fundamentele vragen rond ERP, CRM en datakwaliteit. In dat spanningsveld organiseert Amista, SAP-partner en ERP-specialist, met regelmaat inhoudelijke reflectiemomenten.

Artificiële Intelligentie (AI) wordt vaak als strategische hefboom voorgesteld, maar blijkt in de praktijk slechts zelden concreet toepasbaar zonder onderliggende datakwaliteit en procesdiscipline. Tegelijk is er in de markt sprake van een sterke 'FOMO' (fear of missing out) die leidt tot overhaaste beslissingen zonder duidelijke businesscase. De belofte van AI is reëel en moet correct gekaderd worden. Daarom is het cruciaal om niet alleen over technologie te spreken, maar ook over veranderingsbereidheid, procesdiscipline en langetermijn-doelstellingen.

Amista bracht toonaangevende Belgische selectiepartners, waaronder Horsum en TriFinance, rond de tafel. Doel: de realiteit scherpstellen, misverstanden benoemen en inzichten delen over hoe ERP- en transformatietrajecten bij KMO's werkelijk verlopen. Deze whitepaper vat de belangrijkste bevindingen samen en integreert inzichten uit tientallen ERP-trajecten.

Datakwaliteit

TCO vs ROI

Strategische afstemming

Proceskennis

Change Management

1 / Data eerst: Waarom AI pas werkt met een sterke basis

ERP-implementaties worden vaak benaderd als technische projecten, terwijl ze in essentie strategische transformaties zijn. KMO's die een ERP-systeem kiezen zonder duidelijke strategische doelstellingen, lopen het risico op ineffectieve en weinig toekomstgerichte keuzes.

De hype rond AI is tastbaar, al ontbreekt in de praktijk bij veel KMO's de noodzakelijke digitale basis om er écht mee aan de slag te gaan. Zonder gestructureerde data en gestandaardiseerde processen is AI geen hefboom, maar een loze belofte.

Veel KMO's beschikken (nog) niet over de digitale basis die nodig is om AI succesvol te laten werken. Data zijn vaak onvolledig, versnipperd of simpelweg onvindbaar. Processen verlopen manueel of zijn onvoldoende in kaart gebracht, precies het tegenovergestelde van wat AI nodig heeft.

AI vraagt om transparantie: helder zicht op processen en datastromen. Het vraagt om standaardisatie: uniforme workflows die consistente data opleveren. En het vraagt om governance: duidelijke afspraken en controles die de kwaliteit en betrouwbaarheid van data waarborgen. Zonder die fundamenteen levert AI geen inzichten op, laat staan waardevolle resultaten.

Aanbeveling

Begin met het stabiliseren van processen en het optimaliseren van datakwaliteit. De implementatie van AI moet voorafgegaan worden door investeringen in processtabiliteit, data-architectuur en ERP-maturiteit. Pas daarna kunnen AI-use cases effectief waarde genereren.

2 / ROI vs TCO: Helderheid in kosten

De gemiddelde KMO denkt zelden in ROI-termen zoals grote(re) bedrijven dat doen. Langetermijnberekeningen botsen vaak op onzekerheden en beperkte data. Wat wél werkt, is het inzichtelijk maken van de TCO (Total Cost of Ownership).

De verborgen kosten van bijvoorbeeld het aankopen van verschillende cloudapplicaties en SaaS abonnementen om korte termijn leegtes in het business process op te vullen blijken vaak veel groter dan verwacht. Door deze kosten zichtbaar te maken, ontstaat er draagvlak voor verandering en investeringen. Daarnaast zijn er nog zaken zoals manueel werk, versnipperde data,... die verborgen kosten meebrengen.

TCO omvat veel meer dan alleen maandelijks/jaarlijkse abonnementskosten. Ook onderhoud, upgrades, downtime, training, licenties en de impact op personeel maken deel uit van het plaatje. In veel KMO's wordt de kost van stilstand of foutieve data onderschat, terwijl juist deze aspecten vaak zwaar doorwegen.

Daarnaast helpt TCO-denken KMO's om de kosten van niet-handelen beter in kaart te brengen: gemiste kansen, ontevreden klanten, hogere foutenmarges en verlies van talent. Door scenario's op langere termijn te schetsen, kunnen KMO's investeringsbeslissingen realistischer inschatten en beter onderbouwen.

Aanbeveling

Selectiepartners en implementatieconsultants actief bevragen te helpen bij het visualiseren van de TCO, inclusief verborgen kosten zoals inefficiëntie, gemiste verkoopkansen en de menselijke kost van frustratie met verouderde tools of verschillende SaaS oplossingen die niet met elkaar geïntegreerd zijn. Dit maakt het makkelijker om de urgentie van verandering te begrijpen en budgetten vrij te maken.

3 / ERP ≠ CRM: Belang van duidelijke systeemaafbakening

Nog te vaak verwarren KMO's een Enterprise Resource Planning (ERP) systeem met een Customer Relationship Management (CRM) systeem. Deze verwarring leidt tot verkeerde systeemkeuzes of dubbele investeringen.

Hoewel moderne ERP-systemen CRM-functionaliteiten bevatten, volstaan ze niet voor geavanceerde klantinteractie, marketing of servicebeheer. Veel KMO's struggelen met de vraag of ze voldoende hebben aan de ingebouwde CRM-modules in ERP, of dat ze beter investeren in een gespecialiseerde oplossing. Ze hebben begeleiding nodig om het verschil helder te krijgen.

Een doordachte aanpak vertrekt vanuit de bedrijfsprocessen en brengt helder in kaart wat een organisatie wil bereiken, van de huidige situatie naar een doelgerichte architectuur. Die procesmatige benadering helpt inschatten wanneer een geïntegreerd CRM volstaat of wanneer een gespecialiseerde oplossing nodig is. In praktijk wordt in een Request For Proposal (RFP) bijvoorbeeld expliciet naar een CRM gevraagd, terwijl de werkelijke behoefte eerder draait om bijvoorbeeld offertebeheer. Er is dan sprake van een misverstand over de type functionaliteiten en rapportering die een gebruiker mag verwachten uit een CRM vs ERP. CRM-oplossingen beheren de interacties met prospecten en klanten. ERP-systemen zorgen voor de operationele en financiële afhandeling van deze interacties.

Het is belangrijk om te vertrekken vanuit bedrijfsprocessen en het in kaart brengen van wat een organisatie wil bereiken. De afweging tussen ERP-CRM-functionaliteit en een volwaardig CRM-systeem wordt dan bekeken in functie van concrete noden.

Aanbeveling

Breng processen in kaart en bepaal welke systemen waar waarde toevoegen. Tools moeten ondersteunend zijn aan de rolverdeling, niet omgekeerd. Leg je stakeholders uit dat eender welk ERP-systeem niet automatisch alle CRM-functionaliteiten dekt. Een transparante afweging is cruciaal voor een duurzame oplossing.

4 / Sector- en proceskennis als kritische succesfactor

Implementatie- en selectiepartners met relevante sector- en/of proceskennis zorgen voor een snellere analyse, minder misverstanden en een realistischere inschatting van de projectomvang. Ze begrijpen de typische pijnpunten, vakjargon en verwachtingen van de sector en kunnen daardoor efficiënter werken en sneller vertrouwen opbouwen.

Sector- en procesgerichte partners maken bovendien best practices vlot toepasbaar en helpen fouten vermijden die in vergelijkbare bedrijven al zijn opgedoken. Ze kunnen relevante KPI's en benchmarks aanleveren en duidelijke inzichten geven over impact en ROI.

Aanbeveling

Kies een partner met aantoonbare expertise in de bedrijfsprocessen die voor uw onderneming cruciaal zijn. Sector- en proceskennis kan een kritische succesfactor zijn in uw selectie. De juiste partner versnelt de fit-gap analyse, vergroot de betrokkenheid van key users en verhoogt de kans op een succesvolle transformatie.

5 / Change readiness bepaalt het échte succes

Veel ERP-trajecten falen niet door technologie, maar door de menselijke factor. Zonder draagvlak op de werkvloer en duidelijke communicatie vanuit het management mislukt zelfs de best uitgevoerde implementatie.

Typische struikelblokken:

- Geen ownership of betrokkenheid op de werkvloer
- Gebrekkige voorbereiding op fit-to-standard werkwijzen
- Laattijdige betrokkenheid van key users bij de selectie en inrichting
- Onvoldoende communicatie en voorbeeldgedrag vanuit het management



Aanbeveling

Ontwikkel een concreet Change Management plan waarin opleiding, communicatie en betrokkenheid vanaf dag één centraal staan. Voorzie tijd en middelen om medewerkers actief te begeleiden bij de verandering en maak gebruik digitale adoptie platformen om gebruikers te ondersteunen bij het effectieënt gebruiken van de bedrijfstoepassingen. Het succes van een implementatie wordt bepaald door de eindgebruiker.

6 / Conclusie

ERP-trajecten slagen niet door technologie alleen. De sleutel tot succes ligt in voorbereiding, betrokkenheid en helderheid.

1. Sterke fundamenten zoals datakwaliteit, procesinzicht en standaardisatie zijn onmisbaar voor technologische meerwaarde.
2. Doordachte begeleiding met sector- en proceskennis en aandacht voor change maakt het verschil tussen technische oplevering en echte adoptie van een nieuw ERP-systeem.
3. Eerlijke dialoog tussen klant, selectiepartner en implementatiepartner vormt de basis voor een duurzaam resultaat.

ERP-transformatie is geen sprint. Het is een traject van voortdurende afstemming tussen mens, proces en technologie. Amista gaat voor een realistische en haalbare aanpak. Door een open dialoog en kritisch inzicht te faciliteren vanaf de start, slaat Amista bruggen tussen ambitie en uitvoerbaarheid, en begeleidt het organisaties bij een transformatie op maat.

7 / Contact

Neem **contact** met ons op of vraag uw **Growth Readiness Assessment** aan.

Ga met Amista aan te slag om via een Growth Readiness Assessment je huidige processen, systemen en groeipijnen in kaart te brengen. Gedurende 2 werkdagen en tegen een zachte prijs van 500 euro stellen we een analyse op die rekening houdt met je ambities, budget en tijdlijn. We geven je de nodige handvaten en aanbevelingen om stapsgewijs te evolueren. Tijd om je onderneming naar een hoger niveau te tillen, daar geloven we in!



Jan Bultinck



jan.bultinck@amista.com



+32 491 71 28 58

8 / Over Amista

Over ons

Amista is een groeiend IT-consultancybedrijf en softwareleverancier, erkend als een belangrijke speler op de Benelux-markt. Als strategische partner faciliteren wij de automatisatie en transformatie van bedrijfsprocessen. Ons portfolio omvat een opmerkelijke expertise in SAP ERP-oplossingen, Technologie & Integratie en Document Management-oplossingen.

Met een team van zo'n 250 professionals gespecialiseerd in consultancy en development zijn we sterk aanwezig in België, Nederland en Luxemburg; daarnaast hebben we hubs in Hongarije, India en de Verenigde Staten.

Ontdek meer op onze [website](#) of bekijk onze [klantcases](#).

We Care

"Amista" verwijst naar vriendschap, loyaliteit en mensen samenbrengen, en we doen die naam eer aan. We luisteren, begeleiden en bouwen duurzame relaties op. We verdiepen ons in jouw context, denken mee en blijven betrokken. Want alleen als we écht begrijpen wat voor jou telt, kunnen we waarde creëren die blijft.

We Innovate

We brengen slimme technologie tot leven, op jouw maat. Van generative AI tot hypergepersonaliseerde documentflows: innovatie is voor ons geen buzzword, maar een concrete versneller van jouw business. We combineren de nieuwste tools met een pragmatische aanpak die werkt in de praktijk.

We Deliver

We leveren wat we beloven en dat mag je letterlijk nemen. We nemen verantwoordelijkheid en zorgen voor concrete resultaten, binnen timing en budget. Heldere afspraken, transparante communicatie en een aanpak die werkt. Als we iets toezeggen, doen we het uiterste: "challenge accepted!"

And make sure you love it.

We implementeren technologie die je mensen graag gebruiken en met de juiste begeleiding. Want software wordt pas waardevol als iedereen ermee aan de slag wil.