



Maatwerkbedrijven: over uitdagingen, IT, efficiëntie en ... the uniqueness paradox

Maatwerkbedrijven staan voor uitdagingen, daar was iedereen het mee eens tijdens het Ctac-event op 13 oktober. Klanten leggen de lat immers steeds hoger en de budgetten zijn beperkt. Dat laatste aspect zet meteen ook de rem op IT: de deelnemers bevestigden dat IT een enabler is, maar worstelen tegelijk met het kostenplaatje. "Het was ontzettend fijn en inspirerend om ervaringen en opinies uit te wisselen met sectorgenoten", hoorden we – tot ons plezier – na afloop van de rondetafel.

Er zijn Belgische maatwerkbedrijven in alle maten en gewichten. Die verscheidenheid werd weerspiegeld rond de tafel in Merksem. Collega's van WAAK (ca. 1.800 werknemers) en Enteris (1.700 werknemers) schoven aan bij medewerkers van organisaties zoals BWA en De Kemphean (150 medewerkers). Hun verhalen, aanpak en infrastructuur verschillen maar ze hebben ook heel wat gemeen. "The uniqueness paradox", noemde Tim Vannieuwenhuysse van WAAK het. "We denken allemaal dat we uniek zijn maar uiteindelijk hebben we veelal dezelfde noden en lopen onze processen gelijk."

Het succesverhaal van Werminal

Gastbedrijf Werminal deelde die mening. Bij de implementatie van SAP koos Werminal bewust voor standaardprocessen. "Onze bestaande processen weken aanzienlijk af van de standaardprocessen. In plaats van een pakket te zoeken dat aansloot bij onze processen, besloten we om onze processen om te buigen, zodat ze zouden aansluiten bij de FIT4BW-template van Ctac", aldus Jorn Mazet, Finance en ICT manager van Werminal, tijdens zijn presentatie. Dankzij die

standaardaanpak, de grondige voorbereiding, het doorgevoerde change management en de ondersteuning van Ctac ging Werminal in negen maanden live met SAP, binnen budget. Jorn is trots op de efficiëntiewinsten, waar zowel de organisatie als de klanten voordeel uit halen: "Administratie en facturatie lopen vlotter, traceability staat op punt, we hebben een perfect zicht op de stock in real time, enz." Zo hebben ze bij Werminal de lead-time bij een recall beduidend kunnen terugdringen.



Food for thought

Het verhaal van Werminval was *food for thought* tijdens de lunch. "Onze huidige maatwerkoplossing biedt zoveel mogelijkheden dat een omschakeling moeilijk zal zijn. En toch geloven we in een standaardplatform", aldus de mensen van WAAK. Voor een aantal aanwezigen, zoals het team van het Brugse Footstep was de Werminval-case een eyeopener: "Ons huidige pakket heeft zijn grenzen bereikt en is aan een update toe. Tijdregistratie, bijvoorbeeld, is zo complex dat onze projectmanager weer op een manueel systeem is overgestapt. Traceability gebeurt nog in Excel-files. Tot vandaag zag ik SAP niet echt als een alternatief voor wat we nu hebben, wegens te groot. Maar misschien moeten we het toch overwegen."

IT is een enabler, maar kost is een issue

Tijdens de flipchartsessie na de koffie bleek duidelijk dat alle deelnemers met dezelfde uitdagingen worstelen. "We zijn

vaak de speelbal van de klant en moeten ongelooflijk flexibel kunnen inspelen op asaps en pieken." "Klanten willen steeds meer overzicht, bv. dagelijkse stockopnames, ze verwachten rapporten en integratie met hun eigen IT-platformen is een absolute troef." "Ook het management eist alsmaar meer rapporten, over de meest diverse parameters." Ondanks de beperkte budgetten ("onze Raad van Bestuur ziet IT als een kost") trekt iedereen de kaart van professionalisering. En daar hoort IT bij: iedere aanwezige was het erover eens dat IT kan helpen om de huidige uitdagingen aan te gaan en zelfs groei in de hand te werken. Tijdens de afrondende rondleiding op de werkvloer toonde Jorn aan hoe Werminval zijn geloof in IT – SAP en Ctac – vertaalde naar efficiëntie...

Bedankt, Jorn en collega's voor de gastvrijheid en het enthousiasme!

