

'Digitaliseren kwestie van overleven'

GUTS Retail is een multidisciplinair installatiebedrijf. De afgelopen drie jaar heeft het bedrijf alle werkprocessen gedigitaliseerd, van de werkbon tot en met de inkomende poststukken. Een soepele informatie-uitwisseling en het altijd kunnen beschikken over de meest actuele gegevens waren voor de onderneming uit Son de belangrijkste redenen om de grote stap te zetten.

Dat er veel behoefte is aan flexibel werken en een digitale omgeving, merkt ook Rob Groen van Acto Informatisering. "Digitaliseren is een kwestie geworden van overleven. Het altijd voorhanden hebben van gegevens speelt daarbij een belangrijke rol." Jan Verkuyl, operationeel manager bij GUTS, onderschrijft die mening. "Wij werken met 104 mensen en focussen ons op formule gerelateerde bedrijven. Dat houdt in dat we zeer actief zijn in het MKB, een landelijk werkgebied kennen, en dat daarom onze medewerkers ook verspreid door Nederland wonen. Daarnaast zijn we actief in België. We

hadden een duidelijk beeld voor ogen, ingegeven door onze bedrijfsactiviteiten en de spreiding van zowel werk als werknemers. Wij wilden dat alle informatie constant voorhanden was. Dat betekende voor ons dat we vergaand moesten digitaliseren."

Intranet

De vraag die rijst is: wat houdt een digitale kantooromgeving in? Groen: "Dat kan voor iedereen anders zijn. Met name naar het papierloos maken van de kantooromgeving bestaat veel vraag. Daarnaast zien we dat er ook behoefte is aan het niet plaatsgebonden opvra-

gen van gegevens." Bij installatiebedrijven met diverse vestigingen werd die behoefte het eerst zichtbaar. Maar ook installateurs met een groter werkgebied, zoals GUTS, of die zich bezighouden met grote projecten hebben voor hun medewerkers veel behoefte aan de toegang tot gegevens." Wat daarbij niet over het hoofd gezien mag worden, is de informatie-uitwisseling van zaken die niet direct met het arbeidsproces te maken hebben, volgens Verkuyl. "Communicatie verloopt bij ons voor een belangrijk deel via het intranet. Onze monteurs hebben zo alle informatie voorhanden, maar kunnen ook bijvoorbeeld de arbeidsvoorwaarden nalezen en hebben via intranet altijd alle gegevens van collega's bij de hand."

Verandermanagement

Een van de nadelen die monteurs nog wel eens ervaren is het Big Brother-effect. Iedereen kan op ieder tijdstip meekijken, er is weinig privacy. Groen: "Dat is inderdaad een drempel waar sommigen overheen moeten en waar zaken als verandermanagement bij komen kijken. Een ander obstakel is de verandering in werkprocessen op kantoor, zeker als men van mening is dat het al goed loopt. Dat is een van de redenen dat je digitalisatie naar de mensen toe moet brengen, het zo simpel mogelijk moet houden en duidelijk moet laten zien wat ermee bereikt kan worden. Het succes van digitaliseren valt en staat uiteindelijk met de bereidheid van de werknemers." Maar dat betekent niet dat verandering automatisch moeilijkheden met zich meebrengt. De ervaring van Verkuyl is dat er weinig drempelvrees was. "Het hele digitaliseringproces is bij ons juist positief ontvangen. Misschien ook omdat het stapsgewijs is ingevoerd. Daar-

Veiligheid voorop

Iedereen heeft er belang bij dat de communicatie binnen een bedrijf optimaal is georganiseerd. "Globaal gesproken zijn er twee mogelijkheden: via de vaste verbinding en de mobiele verbinding", vertelt Rob Groen. "Technisch zijn de mogelijkheden gelijkwaardig, maar een van de zaken waar men wel op moet letten en waar goed over nagedacht moet worden, is de autorisatie. Binnen vier muren van een kantoor is dat vaak wel goed geregeld, maar zodra er ook van buiten op het systeem wordt ingelogd moet je daar voorzieningen voor treffen." Met al die gegevens die via de ether worden verspreid, is het steeds belangrijker je bedrijf tegen hackers te wapenen. Een wachtwoordbeleid is dan een van de zaken die de aandacht verdient. "In ons systeem kan de beheerder zelf bepalen voor welke strategie men kiest en hoe men daarmee omgaat. Wat wij wel adviseren is om eens per maand het wachtwoord te vernieuwen. Doet men dat niet dan wordt er een zwakte in het systeem gecreëerd. Daarnaast adviseren wij te kiezen voor een wachtwoord bestaande uit een combinatie van cijfers en letters omdat dit nu eenmaal veiliger is."



naast hebben we met een projectteam gekeken hoe we alles het beste in onze bedrijfssystemen konden inpassen.”

Dashboard

Voor een aantal functies betekende de digitalisatie een verandering of uitbreiding van de werkzaamheden. “De projectleider heeft inzicht in alle aspecten van zijn project, van ontwikkeling tot facturatie. Maar wij willen nog een stapje verder gaan door een zogenaamde dashboardfunctie. Door een druk op de knop heeft de projectleider dan het totaaloverzicht en kan hij ook de facturatie en openstaande posten bewaken. Daarnaast zijn de projectleiders zelf verantwoordelijk voor de inkoop van hun project. Een functie-uitbreiding met een commercieel aspect, maar ook dat is positief opgepakt.”

Meer mensen, zelfde staf

Aan een volledig digitaliseringssysteem zijn natuurlijk kosten verbonden. En precies aangeven wat de terugverdientijd is blijkt altijd moeilijk. Toch heeft Verkuyl wel het idee dat het binnen redelijke tijd terug te verdienen is. “Om u een idee te geven: drie jaar geleden telde ons bedrijf 60 personeelsleden en een staf van 8 personen. Op dit moment hebben we een personeelsbestand van 104 mensen, maar kunnen we dat nog steeds aan met een staf van 8 man. En ook in de toekomst is er nog ruimte. Wij zijn sinds kort gefuseerd met een nieuw bedrijf van 50 mensen, maar ook daardoor verwacht ik geen uitbreidingen in de staf.

Portalmanagement

Een ander aspect dat steeds meer de aandacht krijgt, is het portalmanagement en de communicatie naar klanten. “Wij merken ook dat er bij onze klanten behoefte is aan informatievoorziening, want er wordt bij ons goed gebruik gemaakt van de intranetmogelijkheden”, is de ervaring bij GUTS.

“Via een portal kunnen klanten bij ons één op één meekijken. Daardoor hebben ze inzicht in de storingsen en de stand van zaken. Zodra de storing verholpen is, genereert het systeem automatisch een e-mailbevestiging. Voor ons kantoor betekent dit dat er veel minder handelingen zijn, ook telefonisch.” •