

Euramax kleurt met slimme ECM oplossing de wereld vrolijk.



Als ergens op de wereld een nieuw bouwproject op stapel staat, staat Euramax vooraan om het kleur te geven. De specialist in voorgelakte metalen heeft dan alle mogelijke belanghebbenden al in kaart gebracht. De relatiegegevens up-to-date in Sugar, alle benodigde documenten in OpenIMS en alle productspecificaties, hoe specifiek ook, in Sofon. Smart industry: een caravan gelakt zoals je mooiste foto? De exacte Ferrari-kleur? Eén druk op de knop en precies de juiste, volledige offerte rolt uit het systeem. Door eenvoudige koppelingen hoeft de gebruiker niet tussen schermen te switchen en een SAS-dashboard toont in één oogopslag alle voortgang en resultaat.

Peter Gaastra is sinds zes jaar ICT-manager van Euramax en zo nuchter hij praat over zijn dagelijkse werk, zo trots toont hij foto's van projecten die Euramax kleur gaf en vertelt hij over de eindeloze diversiteit in 'finishes', combinaties van coatings en kleuren. [Ferrari World](#) in Abu Dhabi, [de Maastoren](#), [de Expo Milano](#) en de [Mercedes Benz Arena](#) in Shanghai, om maar een paar te noemen. „We maken best een moeilijk product. Geen standaard boutjes en moertjes, alles is maatwerk. In de caravanmarkt verandert in de basis weinig en die kennen we goed. Maar specials, zoals decorillustraties, komen heel precies. Die printen we tot 2.60 bij 10 meter in heel specifieke kleuren met soms heel bijzondere eisen. We willen dat proces graag zo inrichten dat we alleen nog maar hoeven te controleren. Het moest slimmer want projecten staan altijd

onder druk en Euramax wil altijd de verwachtingen van haar klanten overtreffen.”

Dat ideaal schetste Gaastra toen hij in 2011 het Ministerie van Economische Zaken verruilde voor Euramax. In Roermond werken 200 mensen voor de coating specialist die onder 12 merken ruim 1000 producten verkoopt. „Euramax had een nieuwe algemeen directeur en er werd gezocht naar een ICT manager met visie en gevoel voor de business. Er werd tot dan toe vooral op geld gestuurd en er gebeurde weinig innovatiefs.” Wat wel gebeurde ging vaak mis en Gaastra, met Rotterdamse roots, kon zijn mouwen opstropen.

Kostenbesparing

„Er werkten veel externen waarvan mij niet duidelijk was wat ze deden. Ik wilde om te beginnen helder krijgen aan welke doelstelling ze bijdroegen. Een analyse maakte duidelijk dat we als ICT- afdeling vooral in de reactie zaten en vooral bezig waren technische problemen op te lossen. Met het netwerk, met Citrix, met multicopiërs op leeftijd. We maakten een roadmap om van reactieve naar pro-actieve dienstverlening te komen. We wilden eerder foutmeldingen krijgen en waar het kan problemen voorkomen. De single-points-of-failure moesten eruit, bij voorkeur unattended. De medewerkers van Euramax moeten er niets van merken als een server wegvalt en gewoon door kunnen werken. We ontwikkelden ons van een probleemoplossende ICT-organisatie naar een ICT-organisatie die de business slim ondersteunt.”

Het is nu bijna niet meer voor te stellen, maar er is wat tijd en geld verloren gegaan in documentstromen. Gaastra kan er nu om lachen: „Sommige documenten zijn ze nu nog aan het zoeken. Lotus Notes werd als een digitaal archief gebruikt. Documenten werden niet gedeeld of raakten zelfs zoek. Heel vervelend, zeker bij een audit. De faalkosten konden drastisch omlaag en door workflows te onderhouden en goede controle te krijgen op documenten, inclusief relatiegegevens. Vooral in het offertetraject heerste onduidelijkheid. Als een offerte de deur uit ging, was onduidelijk of die volledig was en klopte en niemand had enig idee over de opvolging. Dan kunnen mensen hun werk niet goed doen en is er hoorbare ergernis. Zo ontstond in 2013 de roep om een nieuw CRM en management rond documenten (ECM).”

Voortdurend verbeteren

De kentering kwam voor Gaastra uit onverwachte hoek. OpenSesame ICT deed een CRM-demo van Sugar en Gaastra's oog viel op het tabje 'DMS'. „Staat dat voor Document Management Systeem, vroeg ik. Twee weken later kregen we weer een demo, nu met de geïntegreerde interface van OpenIMS en Sugar. Dat was de eerste keer dat de business echt blij werd van iets dat ik aandroeg. Ze snapten heel goed wat dat voor hun medewerkers betekende. Niet steeds weer tussen schermen wisselen, maar een vlot doorkijkje vanuit CRM naar DMS. De manager Finance zei letterlijk: 'Zo stellen we ons een DMS voor.'”

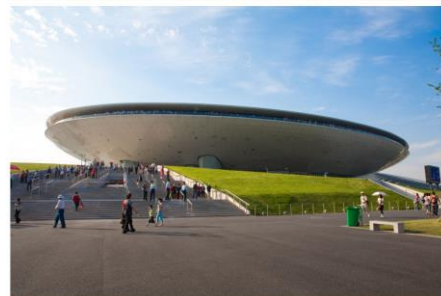
OpenIMS®

Met OpenIMS en SugarCRM van probleemoplossing naar 'smart industry'

Epo Milano 2015 Rice Cluster - Milan (IT)



Mercedes-Benz Arena - Shanghai (CN)



Maastower - Rotterdam (NL)



De samenwerking begon met kwaliteitshandboeken. Al snel werd het de projectmanager duidelijk dat informatiestromen van Sales, Marketing, Logistiek en wellicht HR zouden volgen en dat ook leadmanagement van Sugar zou worden geïmplementeerd. Door het ECM generiek in te richten, werd daar goed op geanticipeerd. „We zijn een lastige klant. We weten precies wat we willen en accepteren geen 'nee' omdat een wens buiten een bepaalde standaard valt. Euramax staat voor voortdurende verbetering en flexibel teamwork. ['We make it happen'](#) en dat verwachten we ook van onze ICT-partners. De mensen van OpenSesame ICT schatten dat goed op waarde door vanuit ons te denken, niet vanuit het product. Door de openheid van het systeem en de mensen konden we ons voortdurend verder verbeteren, ook buiten de gebaande paden.”

Euramax heeft nu controle over haar documenten, en de rechten en relatiegegevens zijn altijd duidelijk. „Niet alleen de klanten, maar alle relaties. Dankzij leadmanagement staan we altijd vooraan, want we kennen alle partijen die in de toekomst mogelijk een rol gaan spelen en ons nodig zouden kunnen hebben. OpenIMS is bovendien

gekoppeld aan SAS waardoor we in een dashboard alle leads en offertes op de voet kunnen volgen. Geen offerte gaat onvolledig of onjuist de deur uit.

Doorslaggevend voor de keuze van OpenIMS was de 'openheid', waardoor het eenvoudig kon worden gekoppeld aan Sofon. „In Sofon staan alle productgegevens van onze finishes. Om een offerte op te maken hoeven onze mensen niet eerst meer een Excelsheet van 1 bij 2 kilometer te doorzoeken. Er zat een hele armen en benenwinkel onder dat proces. Dan sluipt er wel eens een fout in en sta je gewoon voor aap met je offerte. Nu gaat dat even slim als eenvoudig: het is direct duidelijk of een product maakbaar is én wat de juiste prijs is.”

Eén waarheid

Ook intern verkocht OpenIMS zichzelf, zoals Gaastra het graag ziet. „Het scheelt onze mensen veel tijd. Neem een willekeurige vergadering. Hoe vaak moet je niet eerst praten over de status van de stukken, discussiëren over de juiste versie en informatie? Nu is er één omgeving en één waarheid. Dan kan het gesprek waar het om gaat direct beginnen.”

De mensen willen ermee werken, dus het systeem werkt. En de business komt met wensen. Zo werkt een ICT-manager volgens Gaastra. „Ik hoor graag 'ik wil dit en ik wil dat', liever dan calls en klachten. Liever nieuwe uitdagingen dan showstoppers. We hebben geen showstoppers meer en mijn rol is hier en daar een duwtje geven, maar meer niet. Als ICT prettig in gebruik is, gaan mensen er anders mee om. Gaan ze nieuwe toepassingen verzinnen. Zo digitaliseren we gaandeweg ook de interne Euramax-omgeving. Finance wil alle facturen bij elkaar en HR gaat dossiers scannen.”

Ook het werk op zijn afdeling is veranderd. Er komt geen 'gezeur' op hen af, maar ambities. „En mijn mensen staan er nooit alleen voor. We kunnen altijd terugvallen op de mensen van OpenSesame ICT. We begrijpen elkaar goed en RFC's zijn gewoon een kwestie van doen, ook als het buiten zogenaamde standaarden is. De kwaliteit is altijd hoog. Toeval bestaat niet, maar altijd weer helpt het DMS ons. Het doorkijkje door de slimme koppeling maakt veel wensen van de business eenvoudig haalbaar. Het is maar goed dat ik dat tabje 'DMS' zag.”

Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. De standaard software oplossingen die zij daarvoor inzetten zijn OpenIMS en SugarCRM. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.