
Kenaad Tewarie:

VERBETERD ICT PLATFORM LEIDT TOT BETERE DIENSTVERLENING

(EN MEER LOL IN JE WERK)



'Elke organisatie maakt het mee: het ICT systeem bereikt op een goed moment zijn end of life. Dan is het van belang om goed tegen het licht te houden wat voor systeem je nu eigenlijk nodig hebt om berekend te zijn op de huidige en toekomstige vereisten', zegt Tewarie. 'Dan kom je tot de ontdekking dat er in de loop der jaren een systeem met doublures is ontstaan. Bijvoorbeeld bij de contractadministratie moeten medewerkers dubbele handelingen verrichten. Of het is voor collega's vaak tijdrovend of en in welke mate bepaalde informatie te verkrijgen is. Ook zijn er ooit systemen op maat bijgebouwd, waardoor bouwstenen van het platform op elkaar worden gestapeld. Het systeem functioneert dan nog wel stabiel, maar het is niet meer vriendelijk voor de gebruikers. Met als gevolg dat de ICT-afdeling dan niet meer als servicevriendelijk wordt ervaren. Komt vaker voor bij allerlei bedrijven. De vraag is: wat doe je eraan? En daar hebben we een antwoord op gevonden.'

ICT moet servicegericht zijn

'Nadat we de analyse hadden gemaakt, zijn we teruggegaan naar de bron: waar verdienen wij ons geld mee en hoe ziet de strategie er voor de komende drie jaar uit? Euretco is een dienstverlener pur sang. Op basis daarvan moeten we onze ICT dus servicegericht maken. Dat impliceert onder andere dat onze collega's online en realtime over de benodigde data moeten kunnen beschikken en er analyses mee moeten kunnen maken. Ze moeten verbanden kunnen leggen, grafieken kunnen maken, tabellen samenstellen, met de gegevens kunnen spelen. Doen zij dat op een intelligente manier, dan wordt informatie kennis. Daarmee kun je het uitvoeren van je strategie zelfs versnellen.' 'Om die situatie te bereiken, stonden we voor de keuze een heel systeem van de grond af opnieuw op maat te laten maken of te gaan werken met standaard software. De eerste oplossing vergt teveel tijd en kost teveel. Dus hebben we gekozen voor standaard software, die een kortere implementatietijd vergt en die bovendien de laatste ontwikkelingen op het gebied van ICT in zich herbergt. Wij kwamen uit bij Navision dat bij onze divisies Sport en Euretco Label Company al naar tevredenheid draait.'

'Ons ICT platform moet een middel zijn, geen doel. Een middel om optimale dienstverlening te bieden. Daarom voert Euretco binnenkort Navision in voor het hele concern.' Kenaad Tewarie, sinds april dit jaar als interim directeur van Euretco onder meer verantwoordelijk voor Finance, ICT, en ook herstructurering, legt het nieuwe strategische ICT-beleid van Euretco uit.

Gegevens worden business intelligence

Tewarie herkent de geluiden dat de implementatie van nieuwe software vaak tot veel gedoe leidt. 'Ik weet precies waar dat door komt', zegt hij. 'Je kunt pas gaan automatiseren als je de structuur, de processen en de werkwijze op orde hebt. Dat verliezen veel organisaties uit het oog. Wij hebben dat wel gedaan en ik verwacht dan ook dat de implementatie voorspoedig haar beslag zal krijgen. We hebben eerst een rapportageschil gebouwd, genaamd Qlikview. Hierin krijgen alle gebruikers online een dashboard op het scherm waarmee zij over alle benodigde informatie kunnen beschikken. Onze controllers en managers gebruiken het al.'

'Daarnaast hebben we een schat aan informatie in de benchmarktool Euretco Retail Monitor bij Fashion. Wij gaan dit systeem ook uitrollen bij Wonen en Sport. Deze businessinformatie kunnen we dankzij Qlikview combineren met financiële data voor onze managers en, ook zeker zo belangrijk, voor onze ondernemers. In januari starten we hiermee een pilot bij de franchisenemers van SPORT 2000. Het enige 'nadeel' is dat je je nergens meer achter kunt verschuilen', lacht Tewarie. 'Die cijfers liegen niet en bieden feilloos inzicht in omloopsnelheden, marges, effectiviteit per vierkante meter, per medewerker, etc. Elk verband is zelfstandig en direct te leggen. Bovendien kun je er perfect mee benchmarken. Zodra we de implementatie van Qlikview voltooid

hebben we de informatie ontsluiten voor iedere ondernemer die deelneemt aan de Euretco Retail Monitor.'

Plezier in je werk

De verhoging van de kwaliteit van de bedrijfsgegevens betekent ook dat er een andere manier van samenwerken met ondernemers ontstaat. 'Onze ICT-systemen verrijken de kennis van onze accountmanagers zodanig dat zij een nog inhoudelijkere discussie gaan voeren met onze ondernemers. Zij kunnen veel gerichter meepraten, adviseren en zijn daarmee van grotere waarde. Zodra we dit kunnen aanbieden aan onze ondernemers, en dat zal niet lang meer duren, verhogen we onze dienstverlening aanzienlijk. Daarnaast zal ons nieuwe systeem de nieuwe 'virtuele' manier van werken standaard mogelijk maken. Ook zullen wij in staat zijn om de laatste ontwikkelingen op gebied van e-commerce, sociale media en dergelijke verder te adapteren in onze manier van werken. In het verlengde hiervan zullen we het relatiebeheer, de contractenadministratie en de facturatie verbeteren', zegt Tewarie. 'Het mooie van deze vernieuwing van ons ICT platform is dat het bieden van betere dienstverlening je lol in je werk ook enorm verhoogt. Het is toch veel leuker als de gegevens die je kunt oproepen je intellect prikkelen? Op basis van die gegevens kun je met de nodige bagage naar de ondernemers toe. Dat is dienstverlening pur sang en daar staat Euretco voor.'