

De orkestmeester van de ICT-transformatie

DE ONTWIKKELING EN INTEGRATIE VAN EEN NIEUW ERP-SYSTEEM VRAAGT VEEL VOORBEREIDING. VOOR DE UITROL WENSTE CARGLASS® EEN GESPECIALISEERDE OMKADERING OP MAAT. EN WIJ NAMEN DE ROL VAN ORKESTMEESTER OP ONS, ZEGT JOHAN VAN LOOY, CEO BIJ INNO.COM

Professionele begeleiding is cruciaal voor een innovatieve bedrijfsomgeving. Dat ondervond ook Carglass®, de specialist in het herstellen van autoruiten én carrosserieschade, toen het eerder dit jaar een nieuw ERP-systeem uitrolde voor zijn 850 werknemers. Carglass® deed daarvoor een beroep op Inno.com uit Beerzel dat gespecialiseerd is in complexe digitale en ICT transformaties, vertelt CEO Guido De Paepe. 'Dat ontwikkeling van ons nieuwe softwareplatform – dat aansluit bij de actuele noden van onze klanten en organisatie – nam ongeveer 3 jaar in beslag. Wij zochten iemand om de go-live mee in goede banen te leiden.'

'Alles vertrekt van de vraag: hoe richt ik mijn bedrijf optimaal in?'

Johan Van Looy, CEO inno.com

IMPACT OP DE VOLLEDIGE ORGANISATIE

Dat was een complexe taak, want de nieuwe ICT-oplossing raakt alle afdelingen van Carglass®: van de frontoffice naar de backoffice, tot de facturatedienst, over logistiek, distributie, Key Accounts, leveranciers en verder. Daar is zeer specifieke kennis voor nodig, en die vond Carglass® in een externe gespecialiseerde partner.



Guido De Paepe, Carglass® en Johan Van Looy, inno.com

© Studio Dann

Wij namen de rol van orkestmeester op ons, verduidelijkt Johan Van Looy, CEO bij inno.com. 'Het software-project bij Carglass® zat al enkele jaren in ontwikkeling. Om de livegang vlot te laten verlopen deed Carglass® een beroep op Inno.com. Als neutrale partij brachten we structuur in het programma en hebben we het changemanagement mee omkaderd. Dat gebeurde op basis van vertrouwen, en dat is een belangrijk fundament in een samenwerking als deze.'

STRATEGISCHE BESLISSINGEN

De dagelijkse werking van Carglass® is dankzij het nieuwe IT-systeem een stuk gestroomlijnder en efficiënter geworden. Guido De Paepe: 'Carglass® is een klantgericht bedrijf. Klanten kunnen bijvoorbeeld snel en makkelijk contact met ons opnemen en afspraken maken via diverse communicatiekanalen: ons callcenter, de website, e-mail en ook mobiel, via sociale media. Door de opmars van mobiele communicatie verwacht

ten klanten een steeds snellere dienstverlening. En die kunnen wij hen geven. Want ons systeem werkt, sinds dag één van de ingebruikname.'

MOGELIJK VOOR ÉLKE ONDERNEMING

Een snellere, optimalere dienstverlening, betekent een complexere organisatie. En dus moet ook het personeel omkaderd en opgeleid worden. In se is dit totaalpakket realiseerbaar voor elke onderneming, zolang je maar rekening houdt met de juiste evenwichten in je bedrijfsarchitectuur, besluit Johan Van Looy. 'Alles vertrekt van de vraag: hoe richt ik mijn bedrijf optimaal in? En wat is daarbij essentieel en realistisch? Daar geven wij mee een antwoord op.'

'Die inrichting bekijken wij op alle vlakken: mensen, competenties, processen,... Zodra alles in kaart gebracht is, kan de informatisering daar perfect op afgestemd worden. Zo wordt de bedrijfsstrategie optimaal ondersteund. Dat is het einddoel.'



De vier pijlers van bedrijfsarchitectuur

Bedrijfsarchitectuur slaat de brug tussen de bedrijfsstrategie en de vier sleuteldomeinen in de onderneming:

Mensen. Welke competenties zijn er nodig om de nieuwe strategie te realiseren?

Welke partnerships zijn daarbij opportuun?

Processen. Welke impact heeft een bedrijfsstrategie op de manier van werken?

Informatie. Welke informatie is nodig om de nieuwe bedrijfsvisie waar te maken?

Welke bronnen zijn beschikbaar? En wat is de gewenste betrouwbaarheid en kwaliteit?

Applicaties/infrastructuur. Volstaan standaardopstellingen of is het nodig om toch iets unieks te creëren?