



Met maatwerk uw processen beter op elkaar afstemmen
KMO-IT Case Study

Agenda



Doel presentatie

- Proces optimalisatie tastbaar maken

KMO-IT case

- Toelichting context en proces
- Concrete proces verbeteringen

Adviestool maatsoftware

- Screenshots ter verduidelijking

Conclusies

- Voordelen van het project
- Geleerde lessen

Q&A

Toelichting context

Waarover gaat proces inhoudelijk?



Adviesverlening via ICT-audits

- KMO-IT adviseur doet een doorlichting
- Op basis hiervan krijg je beter inzicht in je eigen ICT-ondersteuning

Stap 1 – afname van de ICT-audit

- Op 4 uur tijd evalueert KMO-IT adviseur de huidige ondersteuning
- Beproefde methodiek a.h.v. vragenlijsten

Stap 2 – opstellen van het ICT-verslag

- Adviseur stelt uitgebreid rapport op
- Vraagt hiervoor intern en aan externe experts advies input

Stap 3 – voorstellen van het ICT-verslag

- Rapport wordt persoonlijk voorgesteld door de KMO-IT adviseur
- Opvolging van KMO-IT

Wat zijn de actoren in dit proces?



3 deelnemers

- KMO of de geauditeerde
- KMO-IT of de auditor
- KMO-IT partners of de externe partijen

Tijd

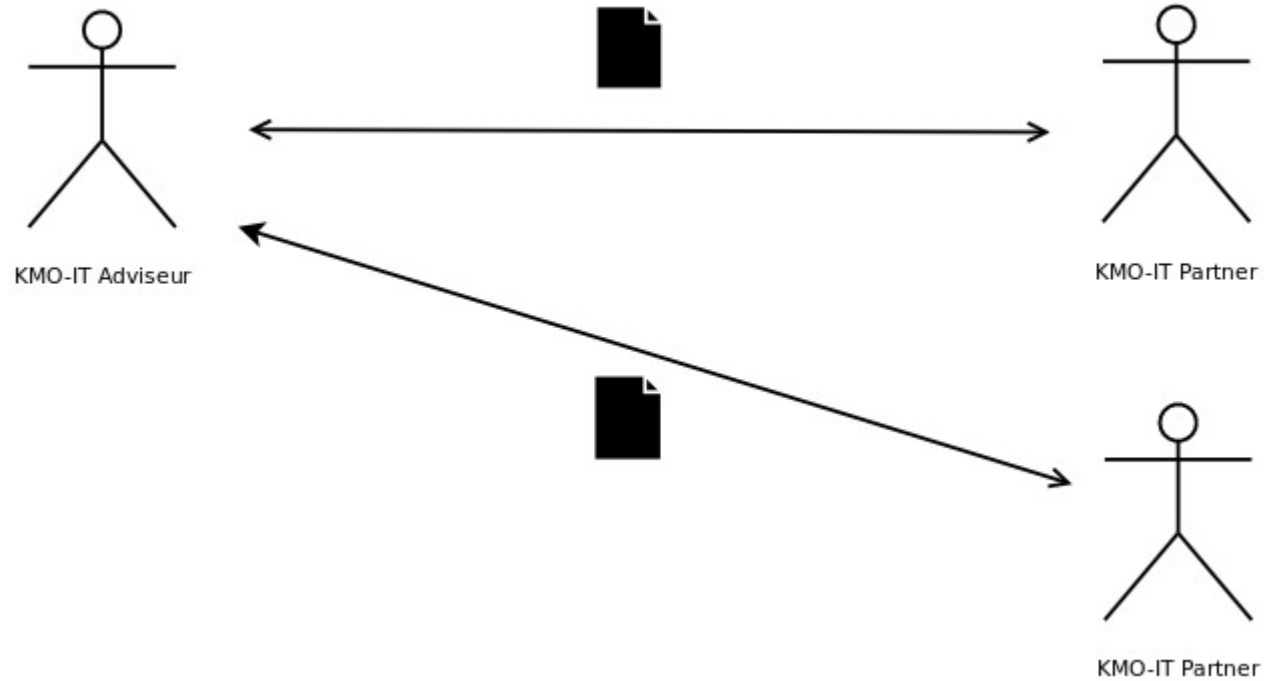
- KMO-IT maakt afspraken met de KMO's voor oplevering rapporten
- Er zijn m.a.w. deadlines om op te volgen

Confidentialiteit

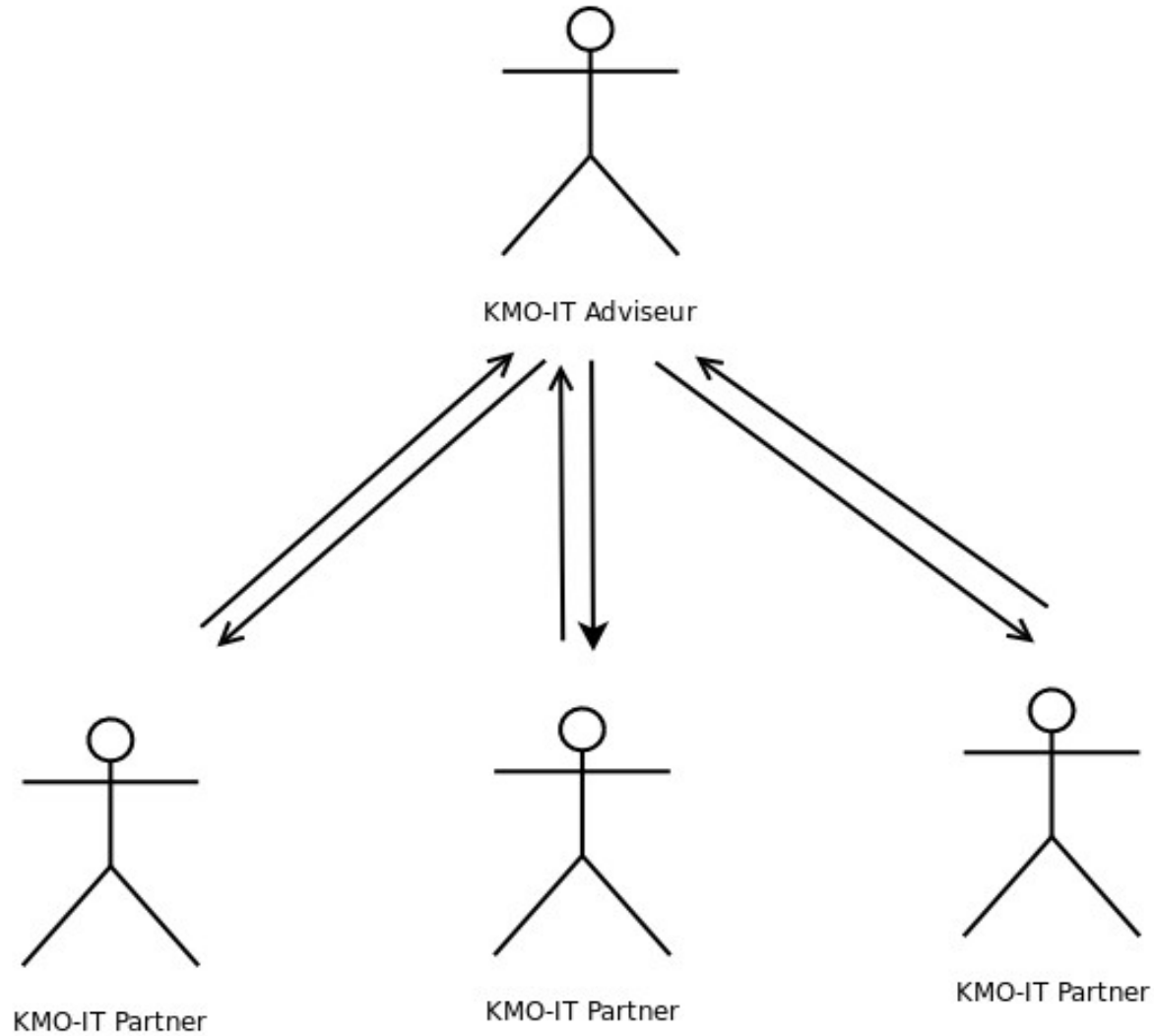
- Identificatie gegevens van de KMO's
- Adviezen van de KMO-IT partners

Proces VOOR

Aparte XLS-bestanden



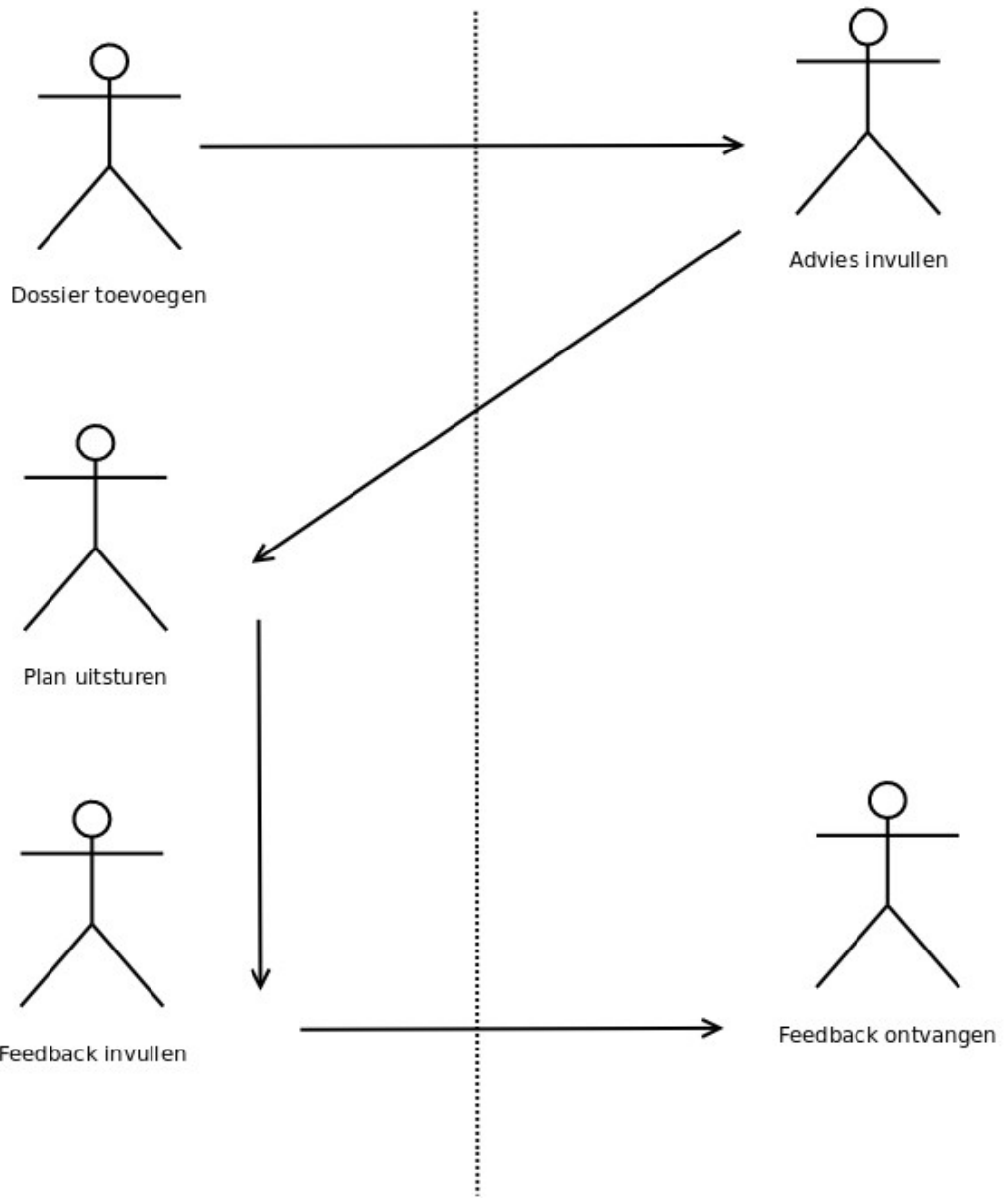
Veel e-mail verkeer



Proces NA

KMO-IT


KMO-IT Partner



Screenshots

applicatie

Welkom, **thinkwize**

-  Dossiers
 -  Alle dossiers
 -  Lopende dossiers
 -  Mijn dossiers
 -  Mijn lopende dossiers
-  Tijdsregistraties
 -  Tijdsregistratie toevoegen
 -  Mijn tijdsregistraties
-  Afmelden

Mijn lopende dossiers

Nummer onderneming	Titel	Deadline advies partners	Status	Advies datum
N485784	uitgeverij magazines autoleasing (Vlaams-Brabant)	09/09/2008	Plan uitgestuurd	09/09/2008
N306355	kinderanimatie (Oost-Vlaanderen)	29/09/2008	Plan uitgestuurd	30/09/2008
N428758	machinebouwer transportsystemen (West-Vlaanderen)	29/09/2008	Plan uitgestuurd	30/09/2008
N385131	vrachtwagenbouwer (West-Vlaanderen)	10/10/2008	Plan uitgestuurd	07/10/2008
N277986	bouw industriële buisleidingen en warmtewisselaars (Oost-Vlaanderen)	03/11/2008	Plan uitgestuurd	06/11/2008
N518569	Westtoer lanceert overheidsopdracht ERP/CRM pakket	14/11/2008	Rapport naar Partners	
N263323	Financieel adviesbureau uit Limburg	29/11/2008	Rapport naar Partners	07/10/2008
N350720	Metaalverwerkend bedrijf gespec. in lasersnijden regio Mechelen	29/11/2008	Rapport naar Partners	30/09/2008
N427840	Limburgse groothandel voor schilders en schrijnwerkers	30/11/2008	Rapport naar Partners	
F-code 127.208	Basisinfrastructuur voor advocatenkantoor	31/12/2008	Plan uitgestuurd	15/09/2008
F-Code 260.788	Confederatie	31/12/2008	Plan uitgestuurd	24/09/2008
F-Code 419357	Slitten van metalen in stroken	31/12/2008	Plan uitgestuurd	23/07/2008
F-Code 529.864	centrum begeleiding werkervaring	31/12/2008	Plan uitgestuurd	24/09/2008
F-Code 396079	design en producent van deuren	31/12/2008	Plan uitgestuurd	26/06/2008
F-Code 379724	nazorg-autosector garage inrichting - machines	31/12/2008	Plan uitgestuurd	22/07/2008
F-Code 530.107	productie en distributie hout	31/12/2008	Plan uitgestuurd	
F-code 433462	productie en verkoop van brandwerende producten en ontrokkingskleppen	31/12/2008	Plan uitgestuurd	30/06/2008

- Dossiers
 - Alle dossiers
 - Lopende dossiers
 - Mijn dossiers
 - Mijn lopende dossiers
- Tijdsregistraties
 - Tijdsregistratie toevoegen
 - Mijn tijdsregistraties
- Afmelden

Edit Partner Dossier

Nummer N427840

Titel partners

Limburgse groothandel voor schilders en schrijnwe

Deadline advies partners (DD/MM/JJJJ) 30/11/2008

Rapport

Kompas_rapport_N427840.pdf

Bestand 1

Bestand 2

Bestand 3

Bestand 4

Verslag auditeur

Belanghebbende KMO

Deze Limburgse groothandel is gespecialiseerd in verven, lijmen, oliën, dichtingsmaterialen, houtbeschermingsproducten en dichtingsmaterialen. Deze worden in hoofdzaak verkocht B2B aan schilders en schrijnwerkers. Met 12 personeelsleden (waaronder 3 verkopers) wordt een omzet gerealiseerd van 2 miljoen euro.

Situatieschets

Men beschikt over een server met een 10-tal PC's. Momenteel is het hart van de automatisering een DOS-pakket dat al lang niet meer gesupporteerd wordt door de originele vendor maar wel nog onderhouden en verder uitgebreid is geworden door de originele programmeur waarmee men goede relaties is blijven onderhouden. Zo werden o.a. mail-, fax- en printmogelijkheden nog bijgevoegd nadat de support officieel gestopt was.

Momenteel is er geen stockbeheer, wat maakt dat als een klant belt om te vragen of een product in voorraad is dat men zich naar het magazijn moet begeven om dit visueel af te checken.

Strategische doelstellingen

Men wenst de omzet te verhogen enerzijds door innovatie (digitaal printbaar behang), anderzijds door een webwinkel op te zetten en niet in het minst door een doorgedreven informatisering.

De visie van KMO-IT


KMO-IT ondersteunt de visie van deze Limburgse groothandel om uit te kijken naar een

Datum (DD/MM/JJJJ)

Advies

--	--

Welkom, **thinkwize**

-  Dossiers
 -  Alle dossiers
 -  Lopende dossiers
 -  Mijn dossiers
 -  Mijn lopende dossiers
-  Tijdsregistraties
 -  Tijdsregistratie toevoegen
 -  Mijn tijdsregistraties
-  Afmelden

Mijn dossiers				
Nummer onderneming	Titel	Deadline advies partners	Alle statussen	Advies datum
N202346	bouwbedrijf sanitair/verwarming/badkamerrenovatie (Oost-Vlaanderen)	13/06/2008	Afgewerkt	16/06/2008
N354201	import - tegelgroothandel (Antwerpen)	13/06/2008	Afgewerkt	12/06/2008
N454533	constructiebedrijf trappen (Oost-Vlaanderen)	30/07/2008	Afgewerkt	25/06/2008
N269316	Groothandel Brusselse in hand- en voetverzorging	02/08/2008	Afgewerkt	26/06/2008
N391387	Dienstverlenende organisatie Vlaams-Brabant	05/08/2008	Afgewerkt	22/07/2008
N162859	Bouwbedrijf betonconstructies West-Vlaanderen	18/08/2008	Afgewerkt	25/06/2008
N138899	Honda/Volvo garage Oost-Vlaanderen	18/08/2008	Afgewerkt	22/07/2008
N116718	Trappenbouwer prov. Antwerpen	18/08/2008	Afgewerkt	30/06/2008
N121668	standenbouwer (Oost-Vlaanderen)	18/08/2008	Afgewerkt	30/06/2008
N118618	Bouwonderneming grote projecten West-Vlaanderen	19/08/2008	Afgewerkt	16/06/2008
N415400	Klein metaalverwerkend bedrijf Vlaams-Brabant	22/08/2008	Afgewerkt	26/06/2008
N228361	Middelgroot Kempens Ziekenhuis	22/08/2008	Afgewerkt	30/06/2008
N245784	Schrijnwerkbedrijf regio Mechelen	22/08/2008	Afgewerkt	30/06/2008
N346448	Metaaloppervlaktebehandelend bedrijf uit Limburg	26/08/2008	Afgewerkt	22/07/2008
N529717	consultancy mangement West-Vlaanderen	04/09/2008	Afgewerkt	03/09/2008
N206835	productiebedrijf textiel & breigoed (Oost-Vlaanderen)	04/09/2008	Afgewerkt	03/09/2008
N248550	Groenbedrijf Vlaams-Brabant	05/09/2008	Afgewerkt	26/06/2008
N485784	uitgeverij magazines autoleasing (Vlaams-Brabant)	09/09/2008	Plan uitgestuurd	09/09/2008
N277328	Installatiebedrijf elektronische beveiliging uit Vlaams-Brabant	11/09/2008	Afgewerkt	27/08/2008
N388295	immobilienkantoor (Vlaams-Brabant)	22/09/2008	Afgewerkt	24/09/2008

Welkom, **johan**

- Dossiers
 - Dossier toevoegen
 - Alle dossiers
 - Lopende dossiers
 - Mijn dossiers
 - Mijn lopende dossiers
- Tijdsregistraties
- Afmelden

Mijn lopende dossiers					
Nummer onderneming	Onderneming	Titel	Deadline advies partners	Status	Ingevuld/Totaal
N263323		Financieel adviesbureau uit Limburg	29/11/2008	Rapport naar Partners	5 / 13
N288480		Groothandel Verwarming Sanitair Airco Regio Mechelen	29/11/2008	Rapport naar Partners	2 / 7
N350720		Metaalverwerkend bedrijf gespec. in lasersnijden regio Mechelen	29/11/2008	Rapport naar Partners	5 / 11
N136544		Kempense Interieurbouwer	30/11/2008	Rapport naar Partners	3 / 10
N210639		Kempense bouwonderneming	30/11/2008	Rapport naar Partners	3 / 7
N427840		Limburgse groothandel voor schilders en schrijnwerkers	30/11/2008	Rapport naar Partners	3 / 11

Dossier toevoegen...

Export

Welkom, **admin**

- + Partners
- Adviseurs
 - Adviseur toevoegen
 - Alle adviseurs
- Dossiers
 - Alle dossiers
 - Dossier statistieken
- + Tijdsregistraties
- + Taak types
- Afmelden

Dossier statistieken						
Adviseur	Totaal	Volledig afgewerkt	Doorgestuurd aan partner	Nog feedback nodig	Geannuleerd	Zonder status
Ann Bosmans	0	0	0	0	0	0
Dieter Vanthournout	20	13	1	6	0	0
Jan Kempnaers	0	0	0	0	0	0
Johan Jacobs	18	11	6	0	0	1
Jürgen Helmer	9	0	0	8	1	0
Lieven Van de Velde	0	0	0	0	0	0
Maureen Kanters	0	0	0	0	0	0
Peter De Cleene	1	0	0	1	0	0

Export



[N277986] bouw industriële buisleidingen en warmtewisselaars (Oost-Vlaanderen)

Korte toelichting bedrijf

Het belanghebbende bedrijf uit Oost-Vlaanderen is een producent van industriële buisleidingen, luchtbatterijen en warmtewisselaars. Het bedrijf heeft 2 zusterbedrijven die naadloos samenwerken: een bedrijf dat ook actief is in industriële buisleidingen en tankbouw, het andere bedrijf is actief in de plaatsing van transportbanden.

Het bedrijf in kwestie is in 1972 opgericht door 2 broers, de huidige zaakvoerders. Het bedrijf draait een omzet van 7,5 m€. De zusterbedrijven draaien respectievelijk 2,3 m€ en 1,2 m€. Het familiebedrijf telt 77 mensen.

Ondersteuning van de workflow

Het bedrijf beschikt vandaag over een eilandautomatisering: TopAccount (boekhouding), DFact (facturatie), EM Certo (tijdregistratie, toegangscontrole), Autodesk Inventor (tekenpakket), Access (klantenbeheer). Men kijkt hierbij uit naar een geïntegreerde oplossing, waarbij SAP B1 in combinatie met Trimergo één van de mogelijke pistes is, aangezien men in 2004 Trimergo aangekocht heeft, maar nooit gebruikt heeft.

Je kan je advies ingeven op:

http://adviestool.kmo-it.be/kmoit/partner_dossier/44

KMO-IT Feedback [N373432] taalbureau (Oost-Vlaanderen)

Het bedrijf in kwestie stelt zich de vraag of dat men moet evolueren naar een ERP/CRM-pakket of dat men verder kan met een redesign van de huidige eilandautomatisering. Dit zal worden meegenomen in het selectietraject naar een nieuwe oplossing. Het ICT-plan wordt dan ook beschouwd als een leidraad in dit proces.

Overzicht van verbeteringen



Data centralisatie

- Alle adviezen en dossiers zijn nu gecentraliseerd
- Kennis blijft niet op lokale harde schijf van 1 adviseur staan

Workflow automatisatie

- E-mail communicatie is geautomatiseerd
- Deadline opvolging is geautomatiseerd
- Overzichten zijn geautomatiseerd

Gebruikersrollen

- Externe partners zien enkel hun adviezen
- Identificatiegegevens van KMO's enkel voor adviseurs
- Admin heeft totaalbeeld beschikbaar

Conclusies

Vanuit project standpunt

- Domeinkennis bij de software leverancier helpt
- Single Point of Contact bij de klant helpt
- Bestaande ICT-ervaring van gebruikers helpt

Vanuit proces standpunt

- Korte beschrijving of visualisatie van het proces heeft waarde
- Proces optimalisatie is altijd stukje verandering

Vanuit budget standpunt

- Kies technologie die je toelaat te investeren in echte meerwaarde
- Belang van verwachtingen niet onderschatten

Waarom proces optimalisatie ?



Wegwerken van manuele overhead

- Automatiseer waar er duidelijke pijnpunten zijn

Verhogen van efficiëntie

- Return kan al hoog zijn met eenvoudige ingrepen

Verbeteren van motivatie

- Medewerkers willen best ook vooruit

A large, solid grey circle is positioned on the left side of the slide, partially cut off by the edge of the frame.

Dank u