

Konematic Waldoor (onderdeel van de KONE Groep) biedt klanten een 'one-stop-shop' voor alles wat met deuren en toegangssystemen te maken heeft. Van ontwikkeling en productie tot en met installatie en montage van complete entreeconcepten. In de geboden oplossingen op maat spelen onderhoud en service vanzelfsprekend een belangrijke rol in alle internationale Konematic-bedrijven. Optimale integratie van de klantgerichte bedrijfsprocessen vereiste een software-migratie voor bedrijfsonderdeel Waldoor: van Baan naar SAP. Deze overstap bleek veel meer dan een technische kwestie en daardoor een moeilijker klus dan verwacht. Om alsnog snel tot een goed resultaat te komen, schakelde Konematic Waldoor Magnus in.

Harmoniseren bedrijfsprocessen noodzakelijk bij samenvoegen van bedrijven

Konematic Waldoor stroomlijnt serviceprocessen

Konematic Waldoor B.V. is begin 2003 ontstaan door de samenvoeging van Konematic B.V. en Eldebe Waldoor Group BV. Hierdoor werden alle mogelijke activiteiten met betrekking tot deuren en toegangssystemen onder de paraplu van moedermaatschappij KONE verenigd: van ontwikkeling, productie en verkoop tot en met installatie en montage van complete entreeconcepten. Zo kan Konematic Waldoor snel en flexibel reageren op de vraag naar totaalconcepten uit de markt. In principe werken de werkmaatschappijen van KONE met SAP R/3 als ondersteunend bedrijfsinformatiesysteem. Waldoor was echter van oudsher geautomatiseerd met een ander systeem: BaaN IV.

Dicht bij klant

“Door uitstekende service te bieden staat Konematic Waldoor dicht bij de klant. De duur van een storing die de bedrijfsvoering ook maar enigszins beïnvloedt, moet tot een minimum beperkt blijven. Tijd is immers geld voor onze klanten. Alleen daarom al loont het om te investeren in optimalisatie van serviceprocessen”, zegt Karel Soeters, financieel directeur. “De overgang naar SAP R/3 voor de service- en sales-processen en de integratie daarvan met de financiële SAP R/3 modules was sowieso een goede zaak. Waldoor is nu beter geïntegreerd in de standaard manier van werken van Konematic en de rapportagestructuur van KONE. Bovendien kunnen we - door invoering van SAP R/3 met een maatwerk CRM-pakket en centralisatie van het call center - profiteren van toegenomen commerciële mogelijkheden. Ook zijn er schaalvoordelen te behalen door het delen van administratieve functies (shared service center)”, aldus Soeters.

Toegevoegde waarde externe partij

In eerste instantie ging de organisatie ervan uit dat de overgang van BaaN IV naar de standaard binnen de KONE-groep gebruikte SAP R/3 software vooral een kwestie was van technische software-omzetting. Dit bleek een misvatting. De praktijk wees uit dat het vooral draait om het stroomlijnen van de bedrijfsprocessen en het verkrijgen van een goede 'fit' daarvan met het systeem en de organisatie. Voor deze situatie gold dit in het bijzonder omdat Waldoor bij invoering van het BaaN-systeem als zelfstandig opererend bedrijf zijn eigen optimale keuzes had kunnen maken.

Om het project alsnog in goede banen te leiden, riep KONE de hulp in van de procesverbeteringsspecialisten van Magnus. “We hadden behoefte aan beter overzicht over de status van het project. Daarbij speelden cruciale proces- en systeemontwerpvragestukken. Enerzijds was daar de sterke technologie-focus en beperkte kennis van de Waldoor-organisatie en -processen van het KONE-projectteam, anderzijds was daar de onbekendheid van de systeemgebruikers van Waldoor met SAP R/3”, vertelt Soeters. “Dan is het echt aan te raden om een externe specialist een analyse van de bedrijfsprocessen te laten maken en te profiteren van diens methodische aanpak en gespecialiseerd project management.”



Konematic Waldoor behoort tot de KONE Group, één van de meest toonaangevende lift- en roltrapbedrijven ter wereld, en opereert vanuit de bedrijfsonderdelen Konematic en Waldoor. Waldoor is de grootste producent van automatische schuif- en draaideuren voor personenverkeer in Nederland. Bij deze hoogwaardige producten draait het om veiligheid, betrouwbaarheid, duurzaamheid en vormgeving. Konematic verricht onderhoud en service op alle merken en typen personen- en bedrijfsdeuren en andere toegangssystemen. Kortom een 'one-stop-shop' voor alles wat met deuren en toegangssystemen te maken heeft.

Gedragen door organisatie

Met Magnus maakte Konematic Waldoor een plan van aanpak om de scope van het project veel meer vanuit de bedrijfsfuncties en -processen te definiëren. In workshops is met medewerkers van Waldoor gekeken welke bedrijfsprocessen nadere afstemming of beschrijving nodig hadden. Dit zorgde voor systematische verificatie of de nieuwe systeeminrichting de bedrijfsprocessen volledig en consistent ondersteunt. Samenstelling van een projectorganisatie met drie aan de bedrijfsafdelingen gelieerde projectteams zorgde voor betrokkenheid van de lokale organisatie bij het project en de doelstellingen. Als teamleiders waren de respectievelijke afdelingshoofden met Magnus-consultants samen verantwoordelijk voor de realisatie van de enorme hoeveelheid te verzetten werk. Dit betekende beter gestructureerde navolging van openstaande acties naast het op tijd escaleren van issues en communiceren van beslissingen.

Klinkend resultaat

Zo is - door samenwerking van de lokale Konematic Waldoor-organisatie en de Magnus-consultants - de integratie in drie maanden alsnog op de ambitieuze streefdatum en naar tevredenheid gerealiseerd. "Door dit project is informatie over klanten, installaties, contracten et cetera nu direct beschikbaar voor alle betrokken medewerkers. Naast een hogere servicegraad voor de klant en besparing op de kosten, zorgt dit ook voor betere samenwerking tussen de vestigingen onderling. De gerealiseerde architectuur leent zich bovendien voor meer SAP-applicaties, waarmee we kunnen voorzien in nieuwe ontwikkelingen en klantwensen." ■