



Digital Transformation

matters

Demarkeer wanneer iedereen afwacht

Vervaeke

Liefkenshoektunnel

Remi Tack

Orfit

Ameel Candyworld

Unia

Lammertyn.net

Xedev

Detech



Colofon

Uitgever
ESC BV

Copywriting
TEAM ESC
KMO INSIDER

Opmaak
TEAM ESC

Druk
DRUKKERIJ JOBERT

Gent HQ
KORTRIJKSESTEENWEG 1093 C,
9051 SINT-DENIJS-WESTREM

Gent: +32 (0)9 329 93 06
Antwerpen: +32 (0)3 808 03 20
Brussel: +32 (0)2 808 17 01
Genk: +32 (0)89 82 00 58
Kortrijk: +32 (0)56 96 93 06

<https://www.esc.be>
info@esc.be

INHOUD

- 04** Power BI data model centraliseert bedrijfsinzichten bij Vervaeke
- 06** ESC ontwikkelt e-businessplatform op maat voor Liefkenshoektunnel.
- 08** Power App zorgt voor efficiënte registratie bij Remi Tack
- 10** Power BI betekent kennisdeling van directie tot productie bij Orfit
- 14** Power BI lokte rentabiliteits-revolutie uit bij Ameel Candy World
- 18** Self Service Portal voor afvalophaling bij Lammertyn.net
- 22** Unia kiest voor modern workplace en bellen met Teams
- 24** Farma-bedrijf XEDEV ondersteunt groei met Dynamics 365 en ProBatch
- 26** Detech versterkt zijn cybersecurity op basis van de Security Six Strategie van ESC

VOORWOORD



Met een versnipperd technologie-aanbod kom je er vandaag niet meer. Bedrijfs-apps, ERP, CRM, e-business, cybersecurity, cloud, ... het is allemaal met elkaar verbonden. Daarom hebben organisaties eens te meer een digitale strategie nodig.

Losstaande digitale investeringen zonder overkoepelende digitale strategie missen vaak een deel van hun beoogd rendement. Voorkom verkwiste resources, verloren tijd, lage adoptie en lage ROI in je IT-projecten door je bedrijf een digitale transformatiestrategie aan te meten. Hoog tijd om nu echt die 'digital strategy sprint' te trekken.

Groeien en optimaliseren dankzij technologie

Wil je weten hoe andere bedrijven en organisaties hun digitalisering

aanpakken? Verdiep je dan in 9 voorbeelden van bij ons. Van ERP-implementaties tot e-business innovaties naar transformatie in de cloud. Hoor van hun CEO's, CFO's en managers waarom ze besloten nu te innoveren en welke strategieën ze daarbij hanterden. En vooral, hoe vernieuwing hun bedrijf verandert.

Welzijn van medewerkers verhogen

Of je nu een groeiend bedrijf bent of net op de kleintjes moet letten, iedereen wil zijn beste medewerkers soignen. Vandaag doe je dat met een 'modern workplace', die medewerkers in staat stelt om te werken waar en wanneer ze het meest productief zijn. Slimme kantoorsoftware, die kennis samenbrengt en de productiviteit verhoogt, zorgt voor mensen die het beste van zichzelf geven.

We moeten systemen voorzien die afgestemd zijn op menselijke behoeftes, en niet andersom.

Benny Van Hyfte

CEO ESC



VERVAEKE

Power BI data model centraliseert bedrijfsinzichten bij Vervaeke

Vervaeke, verwerker van zeilen voor de industriële, agrarische en architecturale sector, is al vrij gevorderd in hun BI-traject. Hun grootste uitdaging? Het connecteren van al hun verschillende systemen in een Power BI data model. Een ambitieus project, maar eentje dat absoluut zijn vruchten afwerpt. Kristof Blockeel, CEO van Vervaeke, is alvast enthousiast: "De sterkte van Power BI is net dat je al je systemen ermee kunt koppelen, waardoor heel je bedrijf het actief gebruikt."

G Goed datamodel

Zeven jaar geleden begon Vervaeke aan een traject om hun ERP-systeem te connecteren met Power BI, en ondertussen is ook hun CRM-systeem eraan gekoppeld. CEO Kristof Blockeel had een duidelijke visie toen hij ermee begon: "Je Power BI data model is cruciaal. Zo moet je heel goed nadenken over wat je wil bereiken, welke data je wil verbinden en waar je ze samenbrengt. Bij de start van ons ERP-traject dacht ik al na over onze primary keys. Het is belangrijk om deze keys op voorhand te bepalen en niet pas achteraf. Dit langetermijndenken is voor ons de basis van het succes van Power BI geweest. Ons datamodel is altijd de basis van alles."

Ondanks zijn visie en interesse in technologie, was Kristof wel blij met de hulp van ESC bij het opzetten van Power BI. "Ik vond de opzet persoonlijk nogal complex, zeker wanneer je twee databronnen wil gaan samenvoegen. We waren dan ook heel blij met de expertise van ESC. Zij gaven de aanzet en daar kunnen we nu zelf op verder bouwen."

Verskillende databronnen

"Ik ben vooral enthousiast over Power BI omdat je data uit al je verschillende systemen kunt samenvoegen", aldus Kristof. Vervaeke gebruikt een Acces database die de uren logt in de fabriek. Dat doen ze via een handscanner waarbij ze barcodes scannen die uit Dynamics 365 Business Central (het vroegere NAV) komen en de primary keys vormen. Zo kunnen werknemers aangeven op welke machine en voor welk product ze aan het werken zijn. De BI-rapporten geven voor elk product een inzicht in hoe lang eraan gewerkt is en welke winstmarges ze hierop hebben.

De tijdsregistratie van de monteurs gebeurt dan weer in onze Microsoft Dynamics CRM, zodat ze weten hoe lang er precies aan een

bepaald project wordt gemonteerd. Er is dus ook een BI-rapport dat aangeeft of er marge op de montage was.

"We gebruiken voor onze finance-afdeling standaardrapporten die werden opgezet door ESC en die worden gevoed met data (zoals winstmarges e.d.) uit Dynamics 365 Business Central. Op die manier hebben we altijd en overal een duidelijk zicht op de financiële toestand van de bedrijven binnen onze groep."

In de toekomst wil Kristof graag nog Cashflow-rapporten aanmaken in Power BI. "We willen graag weten welke betalingen er nog zitten aan te komen en wat er nog betaald zal moeten worden aan leveranciers. Dit is een erg belangrijk gegeven voor ons bedrijf."

Data beschikbaar doorheen het bedrijf

Momenteel heeft ongeveer de helft van de werknemers toegang tot de BI-rapporten, maar het is absoluut de bedoeling van Vervaeke om dit verder uit te breiden en het hele bedrijf erbij te betrekken. "Dat is ook net de sterkte van Power BI: data uit ERP, CRM, Acces, etc samenvoegen, zodat het hele bedrijf het gebruikt. Van salesmanager tot productie, CEO en monteurs, iedereen moet de data in detail kunnen bekijken en analyseren, om er daarna slimme conclusies uit te trekken."

Buikgevoel of Power BI data-model?

Ondernemen op basis van buikgevoel of op basis van data, het is een discussie die in de bedrijfswereld vaak een gevoelige snaar raakt. Kristof legt ons uit hoe hij het ziet: "We hebben reeds belangrijke beslissingen genomen puur op basis van data. Zo zagen we dat het belangrijkste systeem dat we produceerden een veel te lage marge had, en dus bijgevolg niet winstgevend was. Dit was een grote ontnuchtering, maar we hebben er wel snel naar gehandeld."

Toch vindt hij buikgevoel minstens even belangrijk. "Je mag niet in de val trappen om blindelings je Power BI-rapporten te volgen. Was het maar zo simpel! Het is gevaarlijk als mensen hun buikgevoel negeren en puur op de cijfers afgaan. Er kunnen altijd vergissingen gebeuren. Cijfers kunnen fout zijn dus je moet kritisch blijven. Het is vooral de interpretatie van de cijfers die belangrijk is."

Alhoewel buikgevoel bij Vervaeke nog steeds een prominente rol speelt, helpt Power BI volgens Kristof wel om data overzichtelijk samen te brengen: "Het is leuk om bepaalde zaken in één oogopslag te zien. Power BI is voor ons een tool die informatie samenlegt die je anders apart moet bekijken, en dat is enorm waardevol." ■

"Met Power BI zie je in één oog-opslag data uit verschillende bronnen die je anders niet gemakkelijk samenlegt."

Foto: Kristof Blockeel, CEO Vervaeke



LIEFKENSHOEKTUNNEL

ESC ontwikkelt e-businessplatform op maat voor Liefkenshoektunnel

Kmo's en particulieren die regelmatig gebruik maken van de Liefkenshoektunnel, kunnen kiezen voor een voordelige abonnementsformule. De Teletolbadge in je voertuig activeert dan de opening van de slagbomen, dus wachten is er niet meer bij. De afrekening valt elke maand volautomatisch in je mailbox (vanaf een minimumomzet). Dankzij een e-businessplatform van ESC kan je jouw badge(s) online aanvragen. Maintenance-manager Dimitri Smet legt uit hoe het werkt.

Tunnel Liefkenshoek nv is de private onderneming, die de Liefkenshoektunnel uitbaat. Die omvat enerzijds het tolplein, waar de betalingen gebeuren, en anderzijds de tunnel zelf. "Jaarlijks rijden er tien tot 11 miljoen voertuigen door de tunnel," vertelt Dimitri. "Een team van 38 mensen (32 VTE) leidt alles in goede banen. Zelf bekommer ik mij om alles wat met techniek te maken heeft. Dat mag je heel breed opvatten: van het vervangen van oude verlichting door LED, camera's aanpassen en uitbreiden en de ANPR-installatie uitrollen tot IT-oplossingen voorstellen. Ik was dus ook betrokken bij de ontwikkeling van het e-businessplatform."

Een e-businessplatform voor een betere service

Het bedrijf bekleedt een bijzondere marktpositie, het heeft namelijk geen concurrenten. Zijn voornaam-

ste uitdaging bestaat erin om de gebruikers een optimale service te bieden. Concreet: ervoor zorgen dat alle voertuigen veilig door de tunnel kunnen rijden. Dat houdt tevens vlotte betalingsmogelijkheden en een gedigitaliseerde facturatie in. "De ontwikkeling van het e-businessplatform kadert volledig in dat verhaal. Er ging veel tijd en energie naar het ontvangen en begeleiden van klanten aan het loket. In de huidige digitale wereld kunnen dergelijke trajecten (abonnement en badge aanvragen, betalingsinformatie wijzigen, technische vragen...) perfect online gebeuren. Sneller en efficiënter bovendien. Met die vraag trokken we dus naar onze technologiepartner ESC."

Een samenwerking op de lange termijn

De samenwerking tussen Tunnel Liefkenshoek en ESC loopt al heel

wat jaren. "In 2008 zetten we de stap van een grotendeels papieren flow naar doorgedreven digitalisering. Tegen die achtergrond moesten we een nieuw boekhoudpakket kiezen. Geen evidentie, want wij verkopen geen fysiek producten en hebben geen grondstoffen, men betaalt voor een doortocht door de tunnel. Er bestond met andere woorden een grote nood aan een oplossing op maat. ESC bleek de uitgelezen partner voor ons project. Zij adviseerden ons het meest geschikte ERP-pakket en integreerden de functionaliteiten die wij nodig hadden. Sindsdien kloppen wij bij hen aan, telkens

wanneer wij een nieuwe applicatie nodig hebben."

Pingpongen en bijsturen

Zoals bij elke technologische oplossing, ging de ontwikkeling van het e-businessplatform gepaard met veel overleg. Wat is de exacte doelstelling? Welke meerwaarde zoeken we? Hoe kunnen we dit zo gebruiksvriendelijk mogelijk maken? "We wisten goed wat we wilden. Dan is het kwestie van wat te 'pingpongen', wensen af te toetsen aan wat technologisch haalbaar is en bij te sturen tot het resultaat er staat," zo vat Dimitri het proces samen. En dat

resultaat mag er zijn. Het platform is nu twee jaar operationeel en slechts een keer had men te maken met een bug. De klanten loggen in, vragen hun Teletolbadge aan, betalen €40 waarborg en genieten vanaf dan van een vlotte doortocht via een voorbehouden rijlaan. Op het einde van de maand volgt de factuur (indien de maandomzet € 100 of meer bedraagt). "Achter die supereenvoudige flow gaat een hoop complexe technologie schuil," weet Dimitri. "Maar dat is nu net het mooie, de klant merkt daar niets van. Hij moet alleen zorgen dat hij zijn gegevens (rekeningnummer, btw-nummer...)

"Achter die supereenvoudige flow gaat een hoop complexe technologie schuil."

juist invult. Wij van onze kant gaan alles na via de back-office app en zijn dus zeker dat de betalingen correct gebeuren en de ingevulde gegevens correct zijn."

Wat volgt er na dit e-businessplatform?

Tunnel Liefkenshoek koestert nog andere plannen rond digitalisering. Want de tijd die op die manier vrijkomt, kan het team aan andere zaken besteden in het belang van de klant. "Wij denken onder meer na over nummerplaattherkenning, koppelingen met de 4411-app, het online aanwenden van onze offlinedata (de tolstations zijn om veiligheidsredenen 100% off-grid nvdr). We zullen dus nog vaak samenzitten met de mensen van ESC!" ■



REMI TACK

Power App zorgt voor efficiënte registratie bij Remi Tack



Remi Tack NV is gespecialiseerd in het reinigen, herconditioneren en recyclen van industriële verpakkingen. Sinds de lancering van hun Power App, spelen hun vorkheftruckchauffeurs een sleutelrol bij de registratie door de ontvangen goederen te inspecteren, wegen en catalogeren. Deze digitalisatie op de werkvloer zorgt voor een versoepeling van de hele bedrijfsflow, van aankomst over voorraad en productie tot verkoop en analyse.

Circulair proces
Onder de slogan 'Ecology is our Strength' zet Remi Tack NV volop in op het herconditioneren van grote industriële verpakkingen, vooral IBC's (Intermediate Bulk Container) en plastic vaten. Ze beschikken daarvoor over een grote trailervloot, drie industriële waslijnen en een eigen recyclage-afdeling. Volgens Lynn Decancq, aankoop- en verkoopmanager, is Remi Tack NV een uniek bedrijf: "In de meeste gevallen zijn onze relaties tegelijk leverancier en klant. We ha-

len een mix van niet gereinigde verpakkingen op en leveren die gereinigd volgens hun specificaties terug, aangevuld met verpakkingen van andere leveranciers. De inkomende verpakkingen die niet aan hun eisen voldoen, kopen we aan. Niet reinigbare verpakkingen worden geherconditioneerd of, indien nodig, gerecycleerd per grondstof."

Specifieke uitdagingen
Naast dit ongewone businessmodel zijn er nog andere specifieke uitdagingen. "Andere bedrijven hebben

iets nodig, plaatsen een bestelling, krijgen het goed geleverd, controleren de levering ten opzichte van de bestelling en betalen dan de factuur. Daarmee is de transactie afgelopen. Dat is bij ons niet het geval", vertelt Jurgen. "Wij ontvangen goederen die we nooit besteld hebben, kennen bijgevolg geen aantallen of specificaties tijdens het lossen en moeten zo veel mogelijk relevante zaken registreren. Het is voor ons dus altijd afwachten wat er binnenkomt in de receptiezone."

Een bijkomstige moeilijkheid is dat er, alleen al van de IBC's, honderden varianten zijn. "Vroeger gebruikten we korte artikelreferenties, klantspecifieke technische fiches en de kennis van onze 'anciens'. Een omslachtig en foutgevoelig proces waar zeker nieuwe mensen moeilijk weg mee kunnen. De communicatie was omslachtig met veel over en weer geloop tussen de loszones en de administratieve dienst. Eens een fout gemaakt aan het begin van het

proces heeft dit een impact op de hele organisatie." voegt Lynn toe.

"Wij hebben meer dan 3.000 artikelreferenties recent hernoemd met uitgebreide alfanumerieke digits. Deze code laat toe de producten in detail te omschrijven. Het is echter onmogelijk om in één oogopslag een IBC type 'A23-4479-103' bij aankomst te herkennen. Hier levert onze Power App de oplossing."

Ook de afvalstromen moeten zeer goed worden bijgehouden. Jurgen: "Als we verpakkingen aankopen kan het zijn dat die nog resten bevatten. Om die afvalstromen goed te monitoren, stockeren, verwerken en factureren is een correcte registratie van de hoeveelheid residu van belang. De registraties zijn ook van belang voor de periodieke rapportages aan de overheid."

Power Apps als registratie-tool

Om ondanks al die hindernissen toch eenvoudig aan registratie te kunnen doen, ging Remi Tack NV samen met ESC aan de slag met Power Apps.

Er werd in Power Platform een applicatie gebouwd die ervoor zorgt dat verschillende producten snel kunnen worden gecategoriseerd. Medewerkers van de goederenreceptie gebruiken de Power App door verschillende kolommen te doorlopen met daarin alle karakteristieken van een verpakking, zoals inhoud, kraantype, soort opening en deksel, kleur, ... Door op hun tablet per kolom het passende veld/eigenschap aan te klikken op basis van wat ze zien (bv 1000 liter, 2" kraan, 225mm opening met ontluchter, wit, ...), wordt het product gestructureerd geregistreerd en vertaald naar een correcte artikelreferentie.

Alle heftrucks hebben ook weegvorken en via een knop in de Power App wordt het gewicht van bijvoorbeeld residu's automatisch

doorgestuurd naar Business Central. Verder nemen ze bij een beschadiging of afwijkende eigenschap van een IBC een foto via de Power App. Diverse categorieën en velden voorzien daarbij gestructureerde of vrije communicatie tussen de receptionist-heftruckbestuurder en de administratie.

Elke registratie van de receptie-medewerkers in de Power App, wordt onmiddellijk naar het ERP-systeem, Microsoft Dynamics 365 Business Central, gestuurd. Daardoor is alle data steeds accuraat en up to date. Jurgen vermeldt nog "Dankzij de 4G-conncties met tablets en weegvorken weten we in real time wat er werd gelost. De info is betrouwbaar en zo gestructureerd dat ook de administratieve afwikkeling groten-deels automatisch verloopt."

"We weten nu inderdaad beter wat er bij ons aankomt, en dat zorgt voor een betere communicatie met onze klanten, verbetert het zicht op onze voorraad en helpt ook de productieplanning." Ook langs de commerciële kant heeft de Power App veel voordelen: "De combinatie van de Power App met Business Central zorgt voor een betere koppeling tussen aankoop, productie en verkoop", besluit Lynn.

Meer dan enkel Power Apps

Remi Tack NV zet als belangrijke speler in deze nichemarkt sterk in op innovatie, daar is Jurgen sturend in: "Geknutsel en amateurisme kunnen we niet tolereren. We moeten een klantgericht en efficiënt bedrijf zijn met goede en betrouwbare systemen. Daarom zijn we de laatste drie jaar volop in ontwikkeling op vlak van technologie. We bouwen goede robuuste systemen die ons ondersteunen en die we kunnen gebruiken om ons werk optimaler uit te voeren", aldus Jurgen.

Voor Remi Tack zijn de regis-

traties van de Power app zeer interessant naar analyse toe: marktten-densen zien en voorspellen, weten welk type verpakkingen uit welke industrie komt, ... Ze zullen meer inzicht krijgen en ook voor de operatoren zelf is het prettig om te zien dat hun systemen gebruiksvriendelijke ontwikkelingen ondergaan.

Maar de ontwikkelingen gaan verder dan Power Apps. Zo heeft ESC voor Remi Tack NV ook een nieuwe transport- en productieplanning ontwikkeld in Business Central. "Morgen presenteert onze vaste Technical Consultant deze ontwikkeling aan een honderdtal ESC- collega's. De 'Drag-and-Drop' functies, de real time overzichten en interactieve kaarten worden er toegelicht", vertelt Lynn.

De eerstvolgende ontwikkelingen omvatten de implementatie van een elektronische CMR voor de chauffeurs tegen eind dit jaar en de eerste analyses van de datacollectie met Power BI.

En daar blijft het niet bij. Remi Tack NV wil duidelijk blijven innoveren en optimaliseren: "Industrie 4.0 zijn we nog niet, ons machinepark is daarvoor nog te verouderd. Het heeft voorlopig dus weinig zin om ze te koppelen met Business Central. Maar wanneer er nieuwe machines komen, zullen we via sensoren veel beter weten wat er aan de hand is. Die kennis hebben we ook nodig, want we moeten vooruit. Op basis van technologie moeten we meer specifieke wasprogramma's voorzien, we moeten nog beter weten hoe we efficiënter kunnen reinigen aan een lagere kostprijs en met minder water en energie. Enkel zo krijgen onze klanten wat ze wensen, verminderen we onze ecologische voetafdruk, kunnen we onze marges bewaren én investeringen terugverdienen", besluit Jurgen. ■

ORFIT

Power BI betekent kennisdeling van directie tot productie bij Orfit

Maakbedrijven zoals Orfit, dat thermoplastische materialen produceert voor de medische sector, zitten vaak wat complexer in elkaar. Alle afdelingen moeten perfect op elkaar ingespeeld zijn. Niet zo voor de hand liggend, maar iets waar Power BI & data-analyse dankzij kennisdeling sterk bij helpen. Dirk Pattyn, Directeur Operations, IT en Planning bij Orfit België vertelt: "Onze organisatie produceert heel wat data en niet iedereen interpreteerde die op dezelfde manier. We zagen door de bomen het bos niet meer."

D Dirk Pattyn zag dat er bij Orfit nood was een verandering op vlak van data en kennisdeling. "Vroeger werkten we met Excel-tabellen gekoppeld aan Dynamics 365, maar het nadeel daarvan is dat je die op regelmatige basis moet refreshen. Na verloop van tijd waren dat meer dan 100 excel-files die een update moesten ondergaan. Een verschrikkelijk werk en na een paar uur was je tabel alweer verouderd! Een tweede probleem was dat slechts één persoon, ikzelf, verantwoordelijk was voor al die rapporten.

Niet evident dus als iemand mijn taak zou moeten overnemen."

De situatie was niet langer houdbaar en dus moest er een oplossing gevonden worden. "Het gevaar zat vooral in het feit dat iedereen de data anders interpreteerde. Daarom zag ik in Power BI onze redding: iedereen kijkt naar dezelfde data, die daarbovenop ook recent en up to date zijn."

Stap voor stap

Toen Orfit besloot om Power BI te

implementeren binnen de organisatie, hebben ze dat bewust heel stelselmatig gedaan.

Financieel

Als basis werd er gekeken naar de financiële rapporten. "Dat begon met de klassieke P&L, maar werd al snel uitgebreid tot een soort 'onepager' waar we, na het inboeken van alle facturen in Dynamics, onze ebitda en ebitda op te zien krijgen. Het mooie is dat iedereen altijd de laatste versie van die cijfers bekijkt, aangezien alle tabellen acht keer per dag hernieuwd worden."

Orfit breidde hun financiële rapportage nog verder uit en connect-

eerde Power BI enerzijds met hun kostprijzensystemen en anderzijds met het Dynamics-gebeuren. Op die manier zien ze perfect wanneer, wat en hoeveel ze verkopen. Daarnaast werd het financiële luik uitgebreid naar andere landen zoals de VS en Hong Kong, om zo een geconsolideerde rapportage te bekomen.

Verkoop & Rendement

Na het financiële werd Power BI ingezet voor het luik 'verkoop en rendement'. Pattyn verduidelijkt: "Hier werden de meeste tabellen gebruikt, en dus zijn we die tabellen gaan analyseren. We merkten op dat de bestaande tabellen vaak door sales & marketing werden aangepast,

en dat de cijfers daardoor niet altijd accuraat waren. Maar wanneer je opvolging wilt doen, wil je toch dat iedereen op dezelfde manier naar de cijfers kijkt. Daarom besloten we alle rapporten te standaardiseren met Power BI, zo konden we makkelijk gegevens visualiseren in grafieken en statistieken. Nu benadert iedereen op dezelfde manier de cijfers, of je praat met salespersoon a of b, en of het nu gaat over Amerika, België of Frankrijk. Iedereen moet op dezelfde manier kijken naar klanten, aantallen, marges en rentabiliteit."

De informatie uit deze rapporten koppelt Orfit op zijn beurt dan weer terug naar het financiële luik. Wat

"We hebben Power BI over alle afdelingen van Orfit geïmplementeerd, zodat iedereen op dezelfde manier naar de cijfers kijkt."

verkopen ze, wat kost het om dat te maken en wat is de marge? Verder kijken ze in hun systeem wat de kosten zijn om een product te vermarkten: wat kosten de salesmensen, hun werkingskosten, wat zijn de operationele kosten? Op die manier krijgen ze zicht op hun marges en waar ze er iets aan overhouden.

Salesbudgetten & -targetting

De derde stap was voor Orfit het in kaart brengen van data rond Salesbudgetten en -targetting. Hier leggen ze het verband tussen wat er is verkocht, wat ze willen bereiken en de rentabiliteit. "Voor iedere sales is er een bepaalde target en in Power BI kan je hierin zeer makkelijk filteren. Zo krijgt elke verkoper enkel zijn eigen cijfers te zien en zijn groepsaandeel. Dat krijgt hij via CRM te zien en in zijn mailbox." ►





Productie

De data die uit het target-luik komt, vertaalt Orfit verder naar de productie. Op die manier krijgen ze zicht op wat ze doen in de productie, kunnen ze datacaptatie doen en kunnen ze dankzij een planningstool kijken wat ze moeten voorzien en wat ze hebben geproduceerd tegen welke kost. "Onze productie is een heel breed gegeven, aangezien we heel wat verschillende afdelingen en machineprocessen hebben. Maar als je alle productiedata kan terug linken naar je verkoopgegevens en je financiële gegevens, krijg je een heel mooi algemeen inzicht in je systeem, op ieder moment accuraat en duidelijk."

Materials Management en Materials Resources

"Als je de bestelpatronen van klanten in kaart kan brengen, vermijd je dat de materials resources-plan-

ning overhoop gegooid wordt. We gebruiken dus het voorspellend karakter van Power BI en kunnen daardoor anticipatief optreden."

Het initiële nadeel was echter dat ze enkel rekening konden houden met orders die reeds geregistreerd waren in het Dynamics 365 Business Central erp-systeem, en dus was de volgende stap om te gaan verbinden met hun CRM-systeem. Daar kan Pattyn zien welke offertes werden opgesteld en hoe groot de kans is dat ze zullen gescoord worden. Aan de hand daarvan kan Orfit rekening houden met de benodigde materialen en productiecapaciteit in de toekomst. "Als je al deze info manueel uit je CRM zou halen, heb je twee tot drie mensen nodig die de hele dag tabellen maken. En eens die tabel af is, is ze alweer verouderd!", benadrukt Dirk zijn keuze.

Klantentevredenheid

Het laatste Power BI-luik van Orfit draait rond klantentevredenheid. Op deze rapporten zie je de tevredenheid en de klachten. "Hier zie je bijvoorbeeld onze delivery performance. Als we een leverdatum afspreken met klanten, dan moet die gerespecteerd worden. Als dat niet lukt, moeten we gaan kijken wat de oorzaak daarvan is. Zo'n zaken kun je met Power BI snel visualiseren."

In de toekomst wil Pattyn graag de cirkel rond maken en Power BI ook gaan gebruiken als een hulptool voor HR, bijvoorbeeld voor functionerings- en evaluatiegesprekken. "De algemene scores die daar worden gegeven kunnen we ook visualiseren, in combinatie bijvoorbeeld met Power apps en pincodes om privacy te garanderen."

100% gekoppeld

Power BI laten doorstromen tot op elke afdeling, dat is de ultieme droom van Dirk en Orfit. "Ik denk dat we tot nu toe op 90% staan. We zijn zelfs al gestart met het tonen van Power BI-data op grote schermen in de fabriek. Ik vind het een fantastische tool! Waar iemand ook is, ze hebben toegang tot onze data en deze zijn altijd up to date. Op het vlak van Security is het heel makkelijk om bepaalde mensen rechten te geven of te ontfeggen. Ik ben ook veel geruster dat alle kennis niet meer bij één persoon zit. We hebben ons dankzij Power BI verzekerd van een makkelijke opvolging." ■



Foto: Jeroen Vansina

INTUÏTIEVE ONDERNEMERS GAAN STEEDS VAKER DE MIST IN

Ondernemers blijven het moeilijk vinden om hun buikgevoel te combineren met datagestuurde beslissingen. En dat terwijl de BI- en AI-technologie toegankelijker is dan ooit. 'De wereld is complex geworden. Bedrijven die niet inzetten op data en machinelearning zullen binnenkort niet meer mee kunnen', beweert Jeroen Vansina, data-expert bij ESC.

B

Blijven anticiperen

Volatiele prijzen, gebrek aan grondstoffen, de war op talent, thuiswerk, snelle digitalisering, ... Waar vroeger een zekere voorspelbaarheid aan de orde was, moeten ondernemers nu voortdurend anticiperen op een veranderende context. 'Klanten verwachten dat producenten altijd snel en agile werken en steeds goede kwaliteit afleveren', zegt Jeroen Vansina hierover. 'Met buikgevoel alleen redden die bedrijfsleiders het dan niet meer. Bedrijven die niet inzetten op data en machinelearning zullen binnenkort niet meer mee kunnen. De wereld is complex geworden en net daarom moeten ondernemers hun eigen gevoel valideren met data en voorspellende modellen. Gelukkig

hoeft data analyseren niet moeilijk te zijn.'

Digitale feedbackloop

Een datafeedbackloop opzetten is vrij gemakkelijk. Bovendien beschikken bedrijven vaak al over een berg data: over klanten, medewerkers, operaties en zelfs al over producten of diensten. 'De uitdaging ligt er vooral in om die data slim te gebruiken, wat niet ingewikkeld is als de juiste tool wordt gebruikt', verduidelijkt Jeroen Vansina. 'Microsoft Power BI werkt in drie stappen. Eerst worden data verzameld vanuit al uw verschillende bronnen, waarna er de gewenste berekeningen op losgelaten worden. De resultaten van die berekening kunnen via visueel aantrekkelijke dashboards heel makkelijk geana-

lyseerd worden om te gebruiken als leidraad bij het nemen van beslissingen.'

BI Power Pack

Op de vraag of BI en AI nuttig is voor elke onderneming is Jeroen Vansina duidelijk. 'Absoluut! Het is zo belangrijk dat kmo's beseffen dat het dankzij deze toegankelijke tool ook voor hen haalbaar is. Met ons BI Power Pack bent u direct vertrokken. Voor een vaste prijs kunt u direct starten met onze smart dashboards, die worden afgestemd op uw KPI's en bedrijfsdoelen.'

Hebben intuïtie en cijfers allebei hun waarde in de bedrijfswereld? Ons buikgevoel zegt van wel. ■

AMEEL CANDY WORLD

Power BI lokte rentabiliteits-revolutie uit bij Ameel Candy World

Als B2B-groothandel in zoetwaren, snacks en drank wil Ameel Candy World op elk moment van de dag weten hoe het met hun cijfers is gesteld. CEO Christ Suply en Geert Derdaele, Sales Assistant bij Ameel Candy World, gaan daarom dagelijks met Power BI aan de slag. "Power BI is een droom! Vroeger was het maanden werk om zulke resultaten te achterhalen. Nu volgen we alles seconde per seconde op."



Foto: (L) Christ Suply (R) Geert Derdaele

Begin vorig jaar maakte Ameel Candy World een complexe oefening samen met de boekhouding om te kijken wat de firma nodig had qua brutowinst om rendabel te zijn. Geert stopte vervolgens al die data in Power BI, en nu weet de firma op elk moment hoe ze het doen ten opzichte van hun objectief. "Ik focus niet meer op waar we staan ten opzichte van vorig jaar, maar wel ten opzichte van waar we zouden moeten staan", zegt Christ Suply daarover.

"Vroeger hadden we hier geen idee van, tenzij er Excel-tabellen gedraaid werden, maar dat was quasi onmogelijk. Nu zitten we er met onze neus op! Elke ochtend check ik als eerste de dashboards. Op basis van wat je daarop ziet, haal je verhaal bij het verantwoordelijke departement. Je hebt dus een veel klaardere kijk op het hele verhaal."

Naast het bekijken van het globaal overzicht, duiken Christ en Geert ook graag wat dieper in hun rapporten. "Door te klikken in de rapporten en dashboards kan ik kiezen of ik de informatie wil zien per periode, per vertegenwoordiger, per groep, per klant, per leverancier, ... We kunnen echt in de diepte gaan."

Over alle afdelingen heen

Het is Geert Derdaele, sales assistant bij Ameel Candy World, die Power BI twee jaar geleden introduceerde. Samen met de IT-dienst, die de databronnen aanlevert, ging Geert dagelijks aan de slag met het maken van rapportages en dashboards. "Via ESC hebben we goede raad gekregen bij het opzetten van Power BI, daarna ben ik vooral zelf aan de slag gegaan. Je leert snel hoe de formules werken en hoe je verschillende datasets en tabellen met elkaar moet verbinden. Mijn rapporten kunnen zeker flitsender, maar ik wil het duidelijk houden voor mijn collega's en probeer ervoor te zorgen dat iedereen de

data makkelijk kan interpreteren."

Geert zorgt er vervolgens voor dat elke afdeling de data te zien krijgt die ze nodig heeft. "Elke afdeling gebruikt een algemeen Power BI dashboard, waar ik dan specifieke tegels aan toevoeg per departement. Zo heeft de logistiek onder andere een overzicht van het aantal drops per klant, de ritten per chauffeur, data over extern transport en bijvoorbeeld een rapport dat hen inzicht geeft in recalls. In dat rapport zien ze heel snel de lotcode en versheidsdata van artikelen die een klant aankocht. Dat heeft ons heel wat ellende bespaard bij de terugroeping van meerdere Ferrero-producten een tijd geleden. Ook de verkoop afdeling heeft hun eigen Power BI dashboard, waar ze kunnen raadplegen wat klanten gekocht hebben de voorbije jaren. Dat helpt hen als klanten bijvoorbeeld vragen wat ze vorig jaar in een bepaalde periode kochten, zoals voor Pasen, Sinterklaas of andere al dan niet seizoensgebonden artikelen."

Geert bevestigt dat voor de afdeling verkoop Power BI erg zinvol is: "Alle verkopers hebben een licentie en bespreken geregeld hun cijfers met hun salesmanager. Zo kunnen ze zien hoe ze zich verhouden tot hun objectief, welke producten het goed doen, hoe het komt dat bepaalde klanten het slechter doen, enz."

Revolutie

Christ is alvast mateloos enthousiast over de mentaliteitswijziging die Power BI voor Ameel Candy World betekende. "Er heeft werkelijk een revolutie plaatsgevonden sinds we met Power BI werken." Waar het

bedrijf vroeger vooral gefocust was op het zakencijfer, pakt Christ de zaken nu helemaal anders aan. "Verkopers en mensen van de firma waren vroeger vooral bezig met het zakencijfer, en of dat zakencijfer erop vooruit of achteruit ging. Maar wij hebben 3.000 verschillende klanten en nog veel meer verschillende segmenten en prijzen. Een groot zakencijfer betekent dus niet altijd een goede rentabiliteit. Daarom heb ik aan de boekhouding en Geert gevraagd om onze rapporten minder te gaan koppelen aan dat zakencijfer en vanaf dan onze rentabiliteit centraal te zetten. Op die manier kan ik in één oogopslag zien of we goed bezig zijn."

Power BI is dus voor Ameel Candy World, en voor Christ in het bijzonder, een verhaal dat hun ogen heeft geopend. "Power BI is ons kompas en dat kompas zegt of je wel in de juiste richting aan het varen bent.

Vroeger duurde het veel te lang om te weten te komen in welke wateren je je bevond. Nu kunnen we constant bijsturen en tot op de millimeter juist varen. En zo besparen we ook benzine", knipoogt Christ.

Voor Christ en Geert is er echter nog werk aan de

winkel. Hun droom is om op termijn ook alle onkosten in Power BI te integreren, waardoor assumpties echt tot een minimum herleid kunnen worden. Als het van hen afhangt wordt bij Ameel Candy world dus echt een combinatie van data en buikgevoel: "Maar dan moeten je cijfers wel juist zijn en moet je ze juist interpreteren, natuurlijk. Enkel op die manier kun je je buikgevoel ermee versterken." ■

"Power BI is ons kompas, het zegt ons of we wel in de juiste richting aan het varen zijn."

ESC Digital Strategy Sprint

STEL JE DIGITALE TRANSFORMATIE STRATEGIE SCHERP

Tientallen grote en kleine "IT-projecten" concurreren om dezelfde euro die je maar één keer kan investeren. Welke IT-projecten en digitaliseringsprioriteiten zijn strategisch en hoe versterken ze elkaar? Net die vragen lossen we op met deze workshop.

Hoe verloopt de workshop?

- Intake video call
- 5 min digital maturity enquête
- 0,5d Workshop: jouw MT vs 2 ESC digital sherpa's
- Presentatie van jouw Digital Sprint Report

**We hielpen al talloze bedrijven een digitale
transformatie strategie roadmap opstellen.**

Wat zij er zo goed aan vonden:

- Helpt gefundeerde prioriteiten stellen en budgetteren
- Verhoogt rendement van digitale projecten
- Brengt directie en bedrijf op één digitale lijn
- Workshop begeleid door ervaren digitale experts

Meer info: esc.be/strategy-sprint





LAMMERTYN.NET

Self-Service-Portal voor afvalophaling bij Lammertyn.net

Waar Lammertyn.net in 1961 nog afval ophaalde met paard en kar, is het bedrijf in meer dan 50 jaar uitgegroeid tot een groot familiebedrijf met aandacht voor online afvaldiensten. Door in te zetten op klantenservice heeft Lammertyn.net haar positie in Oost-Vlaanderen verankerd. “Wij maken het onze klanten graag makkelijk, vandaar ons op maat ontwikkelde self service portal”, aldus Koen Lammertyn, directeur bij Lammertyn.net. “We leveren ondertussen diensten aan 25 gemeentes, goed voor zo’n 270.000 inwoners”.

Desondanks de heel gestage groei de laatste 60 jaar, vindt Koen Lammertyn, directeur bij Lammertyn.net, niet dat het bedrijf heel ingrijpend is veranderd. “In wezen is onze hoofdactiviteit namelijk nog steeds dezelfde. We zamelen nog steeds afval in, zowel huis aan huis als via rolcontainerverhuur. Uiteraard hebben we hier en daar wel enkele grote sprongen gemaakt. Zo zijn wij bijvoorbeeld direct mee op de kar gesprongen wanneer de containers uitgerust werden met een chip (afvalophaling met DifTar-principe). We waren zelfs pionier op dat vlak in België, iets waar ik altijd naar streef.”

Impact van het Self-Service-Portal

Omdat service is wat Lammertyn.net onderscheidt van de concurrentie, werd het voor Koen al snel duidelijk dat ze moesten innoveren. “Vroeger zat ik zélf in de vuilnisophaalwagens en leerde ik uit eerste hand hoe moeilijk het was om klanten te bedienen terwijl je met je ‘corebusiness’ bezig bent. Ik kreeg dan tijdens het rijden tientallen telefoontjes van klanten. ‘Kun je mijn container donderdag komen ledigen?’, ‘Ik wil klant worden’, ‘Hoeveel kost een container van xx liter?’,... Ik kon onmogelijk al die oproepen beantwoorden en wist dat ik er klanten door zou verliezen. Toen besliste ik: dit moet geautomatiseerd worden, zodat ik kan blijven focussen op wat het allerbelangrijkste is, de klant.”

“Het staat buiten kijf dat de impact van deze oplossing de werkdruk een pak verlaagt. Wij hebben honderden klanten, maar heb je de telefoon afgelopen uur al horen rinkelen?”

Het doel van zo'n Self-Service-Portal op maat was vooral om het de klanten zo makkelijk mogelijk te maken. En dat is gelukt. Op het Self Service portal kunnen bestaande klanten hun afvalophaling beheren, facturen raadplegen alsook een nieuw contract aangaan voor een bepaald soort rolcontainer.

Maar ook nieuwe klanten kunnen zich in 3 eenvoudige stappen registreren. Nadat ze een account hebben aangemaakt, kiezen ze het soort afval dat ze willen verzamelen in de rolcontainer, bijvoorbeeld pmd, glas of papier en karton. Ook kiezen ze de grootte van de rolcontainer die ze hiervoor willen gebruiken. De prijzen per container staan duidelijk opgelijst in het portal, zodat de klant perfect weet hoeveel elke container per maand aan huur kost.

Daarna kan je de tijdstippen voor levering en ophaling gaan bepalen. Je kiest eerst hoeveel containers je nodig hebt en hoe vaak deze opgehaald dienen te worden. Bij elke frequentie vind je opnieuw de bijhorende prijs. Vervolgens kies je de datum waarop je wenst dat de container wordt geleverd en de datum van de eerste ophaling. Tot slot geef je nog het adres op en je rolcontainers zijn besteld!

Nadat al deze gegevens werden ingevuld, komt deze data via Exact ERP- en boekhoudsoftware terecht in de workflow van de personen die dit moeten controleren. Die controle is nog nodig, want het is niet omdat de klant wil dat pmd op woensdag wordt afgehaald, dat dit ook mogelijk is. Als de ophaling niet mogelijk is, moeten er correcties gebeuren. Na deze aanpassingen van het contract, krijgt de klant hiervan een melding via e-mail, en kan deze het contract eventueel nog bewerken. Is het contract naar wens, dan kan de klant het goedkeuren. Na het goedkeuren wordt dan in Exact een project geactiveerd en wordt alle informatie opgenomen in bijvoorbeeld de planning, de facturatie, enz.

“Het staat buiten kijf dat de impact van deze oplossing de werkdruk een pak verlaagt”, vertelt Koen enthousiast. “Wij hebben honderden klanten, maar heb je de telefoon afgelopen uur al horen rinkelen? Daarom hebben wij dat klantenportaal geïmplementeerd!”

De grootste uitdaging ligt volgens Koen nu vooral nog in het instrueren van zijn klanten, en ook daar is hij helder in: “We hebben enorm veel moeite gestoken in het ontwikkelen van alle maatwerk, het zou zonde zijn dat onze klanten niet van alle voordelen genieten, vooral omdat we het hen zo makkelijk maken. We sturen heel bewust onze klanten richting het platform, want zo kunnen we tonen wat we kunnen en breiden we ons bedrijf verder uit. Efficiënt voor beide partijen.”

Nog meer inzichten aanbieden in de toekomst

Service is voor Lammertyn hét belangrijkste, en klanten die dat niet waarderen zijn dan ook aan het

verkeerde adres: “Ik hecht extreem veel belang aan betrouwbaarheid en service. Het is altijd ons doel om langetermijnrelaties op te bouwen met onze klanten. En dat werkt! We zien nauwelijks verloop en de zogezegde prijsjagers verwelkomen we na afzienbare tijd vaak terug, omdat de service hen elders niet bevalt.”

En toch wil Koen zijn klanten nog meer bieden, extra inzicht in hun afvalverwerking bijvoorbeeld. “Ons Self-Service-Portal moet een stap zijn in de nieuwe wereld van afvalverwerking. Ik wil dat onze klanten perfect weten waarmee ze bezig zijn op vlak van afval management. Hoeveel CO2 ze uitstoten, hoeveel kilogram afval ze al geproduceerd hebben, hoe ze recyclen, waar hun afval naartoe wordt gebracht, ... Dat zijn allemaal dingen die wij nu al vaak weten, maar nog niet actief delen met onze klanten. Later kunnen er dan koppelingen gemaakt worden met andere dienstverleningen uit de groep, om zo de mogelijkheden en rapportages nog verder uit te breiden.”

Volgens Lammertyn is deze informatie heel interessant voor bijvoorbeeld grote bedrijven die over hun afval moeten rapporteren aan de overheid. “Wij kunnen hen daarbij helpen, aantonen dat ze hun afval correct verwerken. Het zou een meerwaarde kunnen betekenen, want vooral de jongere bedrijven zijn hier sterk mee bezig. Onze missie sluit ook perfect aan bij onze missie: Open over Afval.” ■



Foto: Nick Lievens

Verbeter je cybersecurity, begin op esc.be/mw/cybersecurity

OEFENMAILTJES TEGEN PHISHING ZIJN BETUTTELEND EN GEVEN EEN VALS GEVOEL VAN VERTROUWEN

Bij datalekken kijkt men snel richting werknemers: iemand heeft op de verkeerde link geklikt. ‘Human risk’ blijkt nog steeds een van de belangrijkste oorzaken van veiligheidsproblemen binnen bedrijven. ‘Maar de verantwoordelijkheid mag niet bij de eindgebruiker liggen, niemand is 100 procent van de werktijd op zijn hoede’, zegt Nick Lievens, IT- en Securityspecialist bij ESC.

Hoewel trainen op security awareness de bewustwording bij medewerkers verhoogt, blijven ze in de val trappen’, zegt Lievens. Phishing-training met ‘oefenmailtjes’ kan werknemers zelfs vatbaarder maken voor aanvallen, omdat ze er een vals gevoel van vertrouwen aan overhouden. ‘Werknemers hebben moeite om wat ze in sporadische trainingen leren, vast te houden en dagdagelijks toe te

passen. Security awareness training heeft alleen maar effect als het regelmatig gebeurt en onderdeel uitmaakt van een Security Six Strategie’, stelt Lievens.

Emoties peilen

Moet het misschien andersom? Moeten oplossingen voor cybersecurity aanvoelen wanneer medewerkers verstrooid of veel aan het multitasken zijn? Lievens vindt

alvast van wel: ‘Veilige systemen zijn sociotechnische systemen, waarin inzicht in gedragswetenschappen wordt aangewend om te voorkomen dat gebruikers zo’n hoog risico vormen.’ Dit soort technologie, die de mens in realtime begrijpt, wordt affectieve technologie genoemd en is gericht op het identificeren of peilen van emoties of stemmingen. ‘Ook Microsoft is hier, met Vibe, al mee bezig’, zegt Lievens. ‘Het is zeker een trend om te volgen, maar nu kan affective computing ons nog niet behoeden voor cyberaanvallen.’

Security Six

Wat moet je dan wel doen? ‘Wij raden altijd aan om de Security Six-strategie te hanteren: netwerk, e-mail, toegang, back-up & recovery, incident respons én mensen. Als je deze zes pijlers onder handen neemt, kom je als organisatie al een heel eind’, licht Lievens toe. ‘En ja, als onderdeel van zo’n geïntegreerd beveiligingsbeleid heeft frequente training op security awareness wél nut.’

Bedrijven die werk maken van een doordachte strategie rapporteren een verhoogde medewerkerstevredenheid dankzij security-oplossingen die niet storen, en ze ondervinden ook een betere business continuïteit en een beperking van risico’s zoals dataverlies, omzetverlies en imagoschade. ‘Vergelijk de kosten van een data breach met de kosten van een dergelijke securitystrategie, en de keuze is snel gemaakt’, besluit Lievens. ■



UNIA

Unia kiest voor Modern Workplace en bellen met Teams

Unia is de onafhankelijke openbare instelling die strijdt tegen discriminatie en voor gelijke kansen. Enkele maanden geleden verhuisde ze naar een vleugel van het Eurostation-gebouw (naast station Brussel-Zuid), en dat was volgens Lode Nolf, Digital transformation Officer bij Unia, het ideale moment om op ICT-vlak met een schone lei te beginnen en op zoek te gaan naar een nieuwe partner. "We merkten dat onze infrastructuur zwaar verouderd was en wilden van onze nieuwe kantoren echt een 'modern workplace' maken."

D De vraag voor ESC was duidelijk: een volledig nieuwe werkplek ontwerpen. "Ik heb altijd vooruitgedacht en zag het niet zitten om outdated systemen te blijven gebruiken, gewoon omdat ze nog werken", steekt Lode Nolf van wal. De telefooncentrale bij Unia was daar het beste voorbeeld van. "Onze telefooncentrale draaide op Windows 2000. Als een collega aan een ander bureau ging zitten moesten we effectief koperen kabels versteken zodat die kon bellen. Maar dat ding kostte ons wel 14.000 euro aan onderhoud. Ondenkbaar toch?"

20 jaar achterstand ingehaald

Om die 20 jaar achterstand in te halen, riep Lode de hulp in van ESC, dat hielp bij het radicaal vernieuwen van de

ICT-infrastructuur. Zo werden de lokale servers vervangen door een Azure-omgeving, kwamen er hybride meetingrooms en kregen werknemers de beschikking over apparatuur zoals state of the art headsets en schermen. Maar de vernieuwing met de grootste impact op de dagelijkse werking was het implementeren van bellen met Microsoft Teams.

De modern workplace van Unia

Onder de paraplu van Unia zijn vier departementen actief. Die verkregen, dankzij de implementatie van Microsoft Teams, elk hun eigen digitale telefonieflow. "Wij hadden wel een goed omlijnd idee van waar we naartoe wilden, maar voor de praktische omschakeling heb je specialisten nodig. De expertise van ESC bleek bij dit alles van goudwaarde. Alle medewerkers bellen nu via Teams, waardoor ze overal en altijd kunnen bellen. Er zijn aparte lijnen voor de verschillende diensten en inkomende oproepen worden voor een deel automatisch doorgeschakeld naar de juiste mensen." Opvallend detail: de oproepen die nog via de receptie passeren, worden verwerkt door Bart, een man met een visuele beperking

die gebruik maakt van een Softphone-app. Hierdoor kan hij nu ook flexibel van thuis werken.

De menselijke factor in de modern workplace

Lode Nolf en de mensen van ESC hadden gesprekken met elk team, om samen te bekijken wat de wensen, behoeften en eventuele bekommernissen waren. Na de onboarding kregen alle medewerkers de tijd om vertrouwd te raken met Teams. Dat verliep uiteindelijk zonder problemen. "Als je de mensen wil meekrijgen in je verhaal, moet je ervoor zorgen de ICT-infrastructuur het werken makkelijker en efficiënter maakt. Op dat gebied levert Teams heel wat voordelen op: integratie met crm (click to call-functie), bruikbaar op uiteenlopende devices, collaborative calling (belgroepen), eenvoudig te personaliseren (zonder hulp van ESC) enz. Nu is alles aanwezig om comfortabel en flexibel te werken van thuis uit of op kantoor, met de beste materialen én de beste software. Uiteindelijk zijn het de mensen wiens belangen Unia behartigt, die de vruchten plukken van dit alles. En daar is het ons tenslotte om te doen." ■



XEDEV

Farma-bedrijf XEDEV ondersteunt groei met Dynamics 365 en ProBatch

XEDEV doet formulatie-onderzoek voor de farma-industrie en produceert kleine batches geneesmiddelen voor klinische studies. Het bedrijf uit Zele is op korte tijd enorm gegroeid en vond in het ERP systeem Microsoft Dynamics 365 Business Central de ideale bedrijfsoplossing. De uitbreiding Batchmanager voor Business Central garandeert dat ze aan de hoge kwaliteits- en productie-eisen kunnen voldoen die zo kenmerkend zijn voor de farma. “Yaveon Probatch, de oplossing die ESC uitrolde voldoet aan al onze noden, van financieel management tot materiaalbeheer, van productieplanning en logistiek tot controlling”, aldus Lieselotte De Smet, Chief Scientific Officer bij XEDEV .

X EDEV specialiseert zich in het ontwikkelen en het op kleine schaal produceren van geneesmiddelen in vaste vorm. Lieselotte legt uit hoe dat in zijn werk gaat: “Wij beginnen een project meestal met formulatie-ontwikkeling. Klanten komen bij ons aankloppen met een actieve molecule, bijvoorbeeld Paracetamol, waar wij dan op een bepaalde manier hulpstoffen aan toevoegen om ervoor te zorgen dat die molecule de juiste functionaliteit heeft in het lichaam. Eenvoudig uitgedrukt: wij maken van de actieve molecule ‘Paracetamol’ een echt geneesmiddel, de spreekwoordelijke ‘Dafalgan’. In een tweede fase gaan we de formule ook effectief gaan produceren zodat het in klinische studies kan worden gebruikt.”

Van R&D tot productie inclusief batch controles

Een project komt bij ons altijd binnen op de afdeling Research & Development, waar we de juiste formule ontwikkelen. Deze creatieve fase handelen we voornamelijk buiten het ERP af maar eens de formule vorm krijgt en er nood is aan klinisch materiaal wordt het project opgezet in Business Central en ProBatch. Vanaf dat ogenblik koppelen we al onze activiteiten rond die specifieke opdracht in het ERP-systeem. Zo hebben we één versie van de waarheid en werken al onze afdelingen, of het nu finance, R&D of productie is, efficiënt samen.

We gebruiken de productiemodule, die alle nodige grondstoffen items aan het project koppelt, en de

planningstool die rekening houdt met ons productieproces. De rest gebeurt daarna eigenlijk vrij automatisch. Als je het finale product ingeeft in ProBatch, wordt heel snel uitgerekend hoeveel en wat je nodig hebt om een bepaalde hoeveelheid van een product te maken. Ook wordt onmiddellijk alles wat je nodig hebt via inkoopvoorstellen besteld. Dat zorgt voor veel minder manuele handelingen en dus een forse tijdsbesparing.

Het belangrijkste aan de opzet van onze ERP-software zijn de verschillende goedkeuringsflows. Zo mogen we bijvoorbeeld niet beginnen produceren vooraleer een quality-medewerker alle grondstoffen heeft goedgekeurd. Dat betekent bijvoorbeeld dat aangekochte grond-

stoffen die bij ons worden afgeleverd eerst worden gecontroleerd. Is daar geen groen licht dan zal Business Central ook niet toelaten dat we produceren. Zo helpt het systeem ons op allerlei vlakken.

Dat geldt niet alleen bij ontvangst en tijdens de productie maar ook erna. Een geproduceerd geneesmiddel kan niet geshipt worden vooraleer we zeker zijn van een goede kwaliteit. Het product komt dus in quarantaine-status. Pas als de quality-medewerker een oké geeft, wordt het vrijgegeven en kan het verzonden worden. Hoewel dus alles aan strenge flows moet voldoen betekent dit niet dat er geen uitzonderingen mogelijk zijn. Onze afgewerkte producten worden bijvoorbeeld door externe bedrijven gecontroleerd. Stalen kunnen dus wél geshipt worden ter controle. Dergelijke uitzonderingen kunnen we instellen in Batchmanager, een uitbreiding die speciaal gemaakt is voor de proces-industrie.

Een sterk WMS dat rekening houdt met compliance

De strenge controle en documentatie begint al bij het bijhouden van de stock: “We moeten de voorraad exact kunnen controleren. We moeten weten op welke locatie een product zich bevindt, wie het heeft verzet, waarom het werd verzet,... Ook voor onze productie is dat belangrijk: als we component A & B samenvoegen, dan moet een nieuw lotnummer gegenereerd worden.

Ook compliance en approval is een zware brok: er is geen stap in het proces waar geen goedkeuringsflow voor nodig is. We moeten bepaalde informatie kunnen afschermen van bepaalde mensen. Zo mogen bijvoorbeeld mensen uit de warehouse geen wijzigingen aanbrengen. Zij mogen ook geen producten picken om te produceren zonder dat dat in een productieorder zit. Tal van zaken moeten echt goed afgeschermd worden, en er moet goed gekeken

worden naar wie wat kan en mag doen in het systeem.

Groot portfolio en 2 erg verschillende afdelingen

Omdat XEDEV op heel uiteenlopende projecten werkt, beschikken ze over enorm veel kennis. Het is ook daarom dat klanten hun weg vinden naar het Oost-Vlaamse bedrijf. “Wij werkten vorig jaar op zo’n 106 projecten of 106 actieve molecules dus. In vergelijking: grote farmaceutische bedrijven hebben meestal een tiental moleculen, waar ze dan tien jaar lang aan werken. Om al die projecten tot een goed einde te brengen hadden we nood aan een sterk ERP pakket. We hielden al onze processen, van R&D tot productie tegen het licht en vertaalden die samen met de ESC-consultants tot digitale flows en schermen. Dat was een uitdagend werkje maar we plukken er nu in onze groei steeds meer de vruchten van.”

“We zitten met zeer creatief onderzoek versus een vast, bijna rigide, productiegedeelte, waarbij alles volgens een vast stramien moet verlopen en perfect gedocumenteerd moet worden. Die twee afdelingen hebben dus een volledig andere mindset en manier van werken. Die twee werelden komen elkaar al eens een keer tegen wanneer je wil standaardiseren en ERP software implementeert,” knipoogt Lieselotte.

“We gebruikten Microsoft Dynamics 365 Business Central eerst uitsluitend voor facturatie. We wilden er vervolgens ook batchcontroles en productie aan toevoegen. Onze toenmalige Dynamics-partner stelde zelfontwikkeld maatwerk voor. Toen we hoorden over ESC en hun expertise in de sector en hun ervaring met ProBatch was de beslissing om met hen te werken snel gemaakt. Het grootste voordeel van deze Business Central add-on was dat hij GMP approved is, het voldoet dus aan alle eisen m.b.t.

kwaliteitsbeheer, traceerbaarheid, batchbeheer, het naleven van industriële en wettelijke voorschriften. Het beschikt ook over compliance modules die zorgen voor het instellen van bepaalde regels. En dat alles in combinatie met een zo standaard mogelijk ERP-pakket zoals Business Central.”

Lieselotte waarschuwt echter: “Het was erg arbeidsintensief en er werd veel input van ons verwacht. We hebben hard gewerkt en nagedacht over waar we precies naartoe wouden. Ik raad andere bedrijven die zo’n traject beginnen absoluut aan om genoeg tijd en mensen beschikbaar te maken. Je moet er echt op een proactieve manier mee bezig zijn.”

Het project vergde dus wel wat energie, maar dat heeft volgens Lieselotte ook zo zijn voordelen: “We begrijpen ons systeem nu ook zelf héél goed. Ook is de ESC-consultant met ons mee geëvolueerd en zijn wij samen met hem gegroeid. Het was een wisselwerking. Het was zijn rol om ons uit te dagen, in vraag te stellen, een spiegel voor te houden en soms ook ons enthousiasme te temperen. Allemaal met als doel onze bedrijfsprocessen future proof te maken.” ■





DETECH

Detech versterkt zijn cybersecurity op basis van de Security Six Strategie van ESC

Er gaat geen week voorbij of je leest wel iets over een onderneming, organisatie of dienst die het slachtoffer werd van een cyberaanval. De gevolgen van zo'n aanval kunnen heel ingrijpend zijn, zo ondervond ook Gunther Raes van Detech. Ondertussen paste de onderneming de 'Security Six Strategie' van ESC toe om haar cybersecurity op punt te zetten.

Detech is een installatiebedrijf uit Lokeren, gespecialiseerd in elektro-technieken voor bedrijfsgebouwen. De term cybersecurity was nog lang niet zo ingeburgerd als vandaag, toen de onderneming reeds te maken kreeg met cybercriminaliteit. De opgelopen schade was al bij al nog te overzien, maar in geen geval

voor herhaling vatbaar. Bestuurder Gunther Raes deed een beroep op IT-partner ESC om een antwoord te formuleren op de uitdaging.

Alle bedrijfsdata versleuteld

Begin oktober 2017 bleken alle data op de server van Detech plots versleuteld. De hacker eiste de betaling van 1 bitcoin om ze terug vrij te

geven. "Ik weet nog altijd niet wat er precies was misgelopen. Iemand had blijkbaar op een verkeerde link geklikt en zo een buitenstaander de controle over onze data gegeven," aldus Gunther. Hij lichtte meteen de bevoegde instanties in, maar dat bracht weinig zoden aan de dijk. De Computer Crime Unit van de Federale Politie moest men toen nog oprichten. "We hebben dan maar betaald. De schade van een week inactiviteit was groter dan het 'losgeld' (in die tijd was een bitcoin zowat 3.000 euro waard nvdr). Gelukkig was de hacker een man van zijn woord en bezorgde hij ons de sleutel." Detech kon opnieuw aan de slag, meer dan ooit overtuigd van de nood aan cybersecurity.

De prijs van een ontoereikende cybersecurity

De technische mensen konden dan wel doorwerken op de werven, het interne team lag noodgedwongen een week lang stil. Geen engineering, geen klanten ontvangen, geen werkvoorbereidingen... De financiële impact van het gebrek aan cybersecurity bleek aanzienlijk. Gunther beseftte dat hij moest ingrijpen. "In eerste instantie creëren wij awareness bij alle medewerkers. Je gebruikt het internet enkel om noodzakelijke informatie te sprokkelen en bent je bewust van de mogelijke gevaren. Via het bedrijfsnetwerk surfen voor privé zaken is strikt verboden volgens onze cyberpolicy. Maar het spreekt vanzelf dat het daar niet bij blijft. We gingen rond de tafel zitten met de specialisten van ESC. Hun 'Security Six Strategie' vormde de perfecte leidraad voor onze aanpak."

De Security Six Strategie

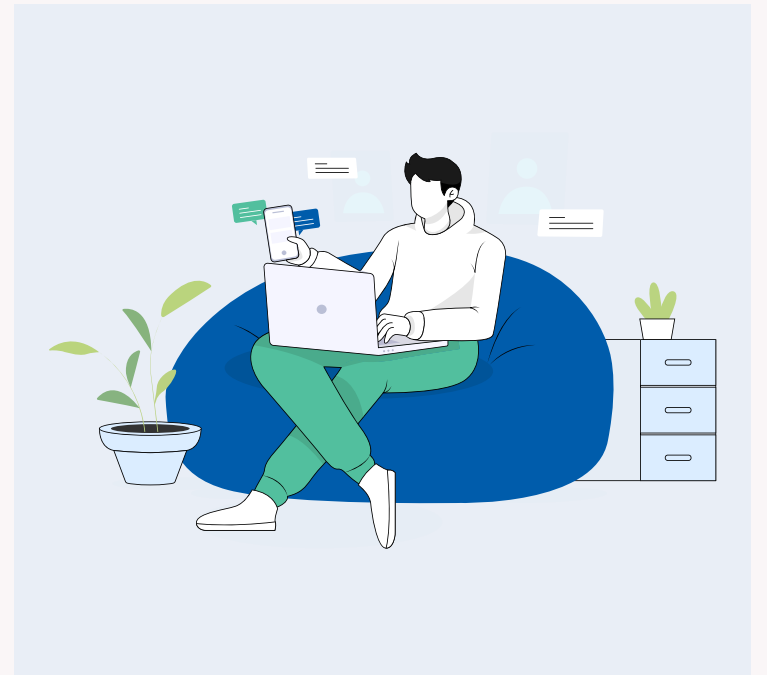
ESC formuleerde een eigentijdse

aanpak voor organisaties die die zich willen beschermen tegen cyberaanvallen. Hij omvat 6 pijlers:

- Mail security: meer dan 75% van gerichte cyberaanvallen begint met een e-mail. Beveilig dus je mails.
- Netwerk security: de onderliggende netwerkinfrastructuur beschermen tegen ongeoorloofde toegang, misbruik of diefstal.
- Identity & Access Management: het beveiligen van het beheer van clientapparaten.
- User Awareness: zorgen dat iedereen veilig gedrag stelt, zowel op kantoor als thuis.
- Incident Response: beleidslijnen en procedures die je kan gebruiken om cyberaanvallen te identificeren, in te dammen en te elimineren.
- Back-up & Recovery: het opslaan van data-kopieën om de diensten te herstellen in het geval van een stroomstoring, een ransomware-aanval of een ander soort ramp.

Bijkomende drempels voor cybersecurity

Gunther is tevreden met de aanpak: "We hebben een aantal bijkomende drempels voorzien om ons netwerk te beschermen. Barracuda beveiligt ons e-mailverkeer, we werken nu deels op gescheiden servers, plannen regelmatige MS 365-check-ups in, bouwen een systeem voor cloud back-ups op, maken gebruik van multifactor authentication, beheren alle pc's centraal via Intune & Autopilot... Kortom, we vinkten de zes pijlers van de cybersecurity-strategie één voor één af. Je bent nooit 100% veilig, maar zelfs met geïnfecteerde hardware kunnen we binnen de 6 tot 8 uur opnieuw opstarten." ■



WORKSHOPS

NEEM DEEL AAN ONZE WORKSHOPS & WEBINARS

Schrijf je via esc.be/events in voor onze workshops, webinars, demo's en andere events en zet je digitale demarrage in.

- Bi in a Day workshop
- Microsoft 365 in a day workshop
- Automate in a day workshop
- App in a day Workshop
- Webinar: De 6 pijlers voor een sterke cybersecurity strategie
- Webinar: Sana Commerce voor Dynamics 365
- Webinar: Propeller B2B e-commerce platform
- Webinar: PimLayer demo
- Webinar: Natch e-business framework
- Webinar: Elfsquad CPQ product configurator

