

Sensus BPM Online: sterk instrument voor het internationaal harmoniseren van werkprocessen

Klantcase | Walraven Group



In de bouw- en installatiewereld is de Walraven Group een begrip. Wereldwijd kiezen tienduizenden installateurs voor de innovatieve oplossingen en producten van Walraven. Daarmee besparen zij montagetijd, terwijl zij hun opdrachtgevers de hoogste graad van kwaliteit leveren. Walraven heeft over de hele wereld productievervestigingen en verkoopkantoren. Bijna 80 jaar expertise en een enorm assortiment staan garant voor een innovatieve oplossing voor elk project, hoe groot of gecompliceerd ook.

Het vraagstuk

Klanten zijn veelal grote organisaties die steeds meer een internationaal uniforme behandeling verlangen met lagere kosten, snellere levertijden en meer kennis. Dat vraagt van Walraven een waterdichte afstemming van werkprocessen, informatie en applicaties. Walraven heeft daarom een Business Process Management (BPM) project opgestart. BPM moet er tevens voor zorgen dat medewerkers in bijvoorbeeld België, Duitsland, Groot-Brittannië of de Verenigde Staten van elkaar leren en zo bijdragen aan een continue verbetercyclus.

De oplossing

Om te sturen op samenhang hebben enterprise architect Marco Deterink en zijn team gekozen voor Sensus BPM Online, naast andere projecten waaronder de vernieuwing van het ERP-systeem. Marco Deterink: "Wij hebben overal dezelfde consistente gegevens nodig: productinformatie, hoe we omgaan met de planning, hoe we een klant benaderen of een order uitleveren. Al die processen willen we vastleggen in Sensus BPM Online, gekoppeld aan een ERP-systeem dat verwijst naar de werkinstructies en later eventueel ook naar het scherm in ERP waar de activiteit wordt uitgevoerd."

Omdat Sensus BPM Online zo gebruiksvriendelijk is, kunnen mensen hun eigen werkprocessen beschrijven en vastleggen. Dat wil zeggen dat medewerkers in de sales, productie en logistiek in staat zijn om de processen zelf te beheren én voortdurend te verbeteren. Marco Deterink: "Hiervoor gebeurde het nog wel eens dat een externe adviseur samen met Walraven een proces ontwierp, en dat vervolgens opleverde in een pdf of een papieren handboek. Hoe goed het ontwerp wellicht ook is, als het niet meteen onderdeel

wordt van een continue verbetercyclus verliest zo'n handboek het al snel zijn waarde. Met de oplossing van Sensus willen we dat alle processen daarin worden vastgelegd en deel uitmaken van een continue verbetercyclus, uitgevoerd door een internationale groep procesbeheerders. Procesbeheer moet dus vanaf nu al tijdens het project worden geïntegreerd, en dat is precies wat we willen doen met de komende ERP implementatie”.



“Zodra de processen zijn beschreven, zijn ze ook beheersbaar. Zo kunnen wij onze werkprocessen internationaal harmoniseren en klanten overal ter wereld dezelfde behandeling geven. Dat geeft vertrouwen..”

Marco Deterink | Walraven

Walraven wilde dus procesbeschrijvingen die aanspreken, die betekenis hebben voor de mensen die ermee werken en die ze bijhouden. Eenvoudige schema's en gemakkelijke toegang zijn cruciaal. Ook kwaliteit is een belangrijk onderdeel van BPM. Marco vervolgt: “We worden regelmatig op diverse locaties wereldwijd geaudit voor ISO of andere kwaliteitsstandaarden. We willen deze audits beter faciliteren. Sensus BPM Online is namelijk ook een geschikt systeem om kwaliteitsnormen en ISO-normeringen te halen. Het goed beheren en controleerbaar vastleggen van wie wat doet en wanneer, maakt de certificering aanzienlijk makkelijker. Zeker wanneer het deel uit maakt van een continu verbeterproces.”

Sensus BPM Online is een cloudapplicatie. Dit biedt diverse voordelen. Procesinformatie is gelinkt aan documentbeheer (in Office 365, SharePoint Online),

is onafhankelijk van tijd en plaats beschikbaar en veilig. Sensus ondersteunt Single Sign-On, zodat medewerkers niet nog een tweede keer hoeven in te loggen. Gemakkelijk en bovendien een stuk veiliger.

De Sensus BPM Online cloudapplicatie was net nieuw toen Walraven ermee ging werken. Eerder was Sensus een client-server applicatie. Marco: “Als één van de eerste klanten loop je het risico dat je met kinderziektes en bugs te maken krijgt, en dat was bij ons inderdaad het geval. Dit waren er meer dan voorzien. Daar hebben we vervolgens goede afspraken over kunnen maken. De issues die we rapporteerden werden snel opgepakt en meestal binnen enkele dagen verholpen. Dat heeft ervoor gezorgd dat we ondanks de tegenvallers vertrouwen zijn blijven houden in Sensus.” Walraven denkt regelmatig mee met Sensus over de toekomstige ontwikkeling van BPM Online. Een nieuwe functionaliteit waar Walraven behoefte aan heeft is de 'Bibliotheekfunctie'. Daarmee kan het procesraamwerk op een hoger niveau internationaal eenduidig worden beheerd terwijl op een lager niveau per locatie ontwerprijheid mogelijk is.

Inmiddels is Sensus BPM Online opgeleverd, het systeem werkt naar wens en is gekoppeld aan de Walraven SharePoint Online omgeving. Tot dusver zijn vooral IT-, PMO- en HR-processen beschreven. Vanaf september 2019 begint Walraven met een internationale ERP implementatie. Gedurende dat traject beschrijven eigen medewerkers hun processen in Sensus BPM Online zoals die moeten werken met de nieuwe ERP-oplossing. Marco Deterink: “Zodra de processen zijn beschreven, zijn ze ook beheersbaar. Zo kunnen wij onze werkprocessen internationaal harmoniseren en klanten overal ter wereld dezelfde behandeling geven. Dat geeft vertrouwen.”

Ontdek zelf de mogelijkheden van Sensus BPM online

Met onze unieke oplossingen voor procesmanagement kunt u alle processen in uw organisatie in kaart brengen, verbeteren en delen.

Probeer nu kosteloos Sensus BPM online via:
www.sensus-processmanagement.com/ontdek
of neem contact op met een van onze consultants:

 +31(0)88-888777

 info@sensus-processmanagement.com

