prodware

Case study

Teeuwissen rioolreiniging

'JA' IS DE BASIS VAN ONZE FLEXIBELE KLANTBINDING

Microsoft Dynamics NAV

Uitdagingen

- Efficiency verhogen
- Betrouwbare rapportages en stuurinformatie
- Integratie en optimalisatie van onze processen

Oplossingen

- Prodware adjust Waste & Recycling
- Microsoft Dynamics NAV
- SQL-reporting
- Zetadocs
- Microsoft SharePoint

Voordelen

- Hoge flexibiliteit en verhoogde bedrijfscontinuïteit
- Vereenvoudiging van order- en factureringstraject
- Signaleringen vanuit systeem

Sinds 1968 biedt Teeuwissen Rioolreiniging particulieren, bedrijven, gemeenten, woningcorporaties en waterschappen in Nederland diverse diensten aan op het gebied van aanleg, onderhoud en reiniging van riolering, kolken, pompputten en rioolgemalen, drukriolering, olieafscheiders, vetafscheiders en nog veel meer. "Het is op onze website niet compleet inzichtelijk te maken wat Teeuwissen allemaal aan diensten biedt", begint Gea Teeuwissen, Financieel directeur. "Wij zijn een veelzijdig bedrijf", voegt Evert van Vliet, adjunct directeur, toe.

"Met onze 150 loyale medewerkers in dienst, bewegen we voortdurend mee met de huidige harde markt. We zijn heel flexibel en staan met ons familiebedrijf voor kwaliteit, het is de basis van onze filosofie. Deze is terug te vinden in onze manier van werken, maar ook in de herkenbaarheid op straat."

"Onze medewerkers worden intern opgeleid om onze klant 24x7 van dienst te zijn en eigenlijk is ons antwoord altijd 'Ja'. Kunnen we er zelf geen invulling aan geven, dan gaan we op zoek in ons netwerk. Zo ontstaat er klantbinding. Het vertrouwen richting onze klanten geldt vooral ook intern. Je wordt 'besmet' door het Teeuwissen virus of niet", voegt Gea lachend toe. "Gelukkig hebben wij medewerkers die hier al menig jubileum gevierd hebben. Onze mensen reageerden heftig toen we besloten om met een geïntegreerd systeem te gaan werken. Het maakte een enorme impact op de medewerkers en er was ook zeker weerstand tegen deze verandering."
Gea voegt eraan toe: "Het heeft wel een jaar in beslag genomen voordat onze mensen eraan gewend waren orders in te voeren en te plannen via het systeem en deze meerwaarde, ook voor henzelf, gingen inzien. Gelukkig wisten wij dat het ons als organisatie voordeel ging opleveren, vooral op het financiële stuk. Wat we vooraf bedacht hadden, bleek in de praktijk voor Teeuwissen niet te werken en we hebben behoorlijk wat aanpassingen doorgevoerd tijdens de implementatie. Vooral qua planning van onze 90 voertuigen, iets dat veelal ad-hoc gebeurt. Soms dienen er zo´n 150 orders om 17:00 uur omgezet te worden voor de planning van de volgende dag. Het systeem geeft ons nu signaleringen, echter de planner bepaalt altijd. Het is echt een andere manier van denken en daar heeft de oudere generatie, die niet opgegroeid is met de computer, meer moeite mee dan de nieuwe lichting."

“Het systeem geeft ons ook steeds meer managementinformatie waarmee wij vanuit directie kunnen sturen”, vervolgt Evert. “Het leuke is dat mensen uit de organisatie gaan meedenken. Ze willen hun eigen kengetallen weten. Ook de informatiebehoefte bij onze klanten is gewijzigd. Ze vragen niet alleen naar een factuur, maar ook steeds vaker om rapportages en meet- en inspectierapporten. Door steeds meer te digitaliseren, kunnen we deze informatie aanreiken via klantportalen.”

“De bewustwording afhankelijk te zijn van ons systeem groeit, ook in ons managementteam. Vanaf het moment dat ons systeem stabiel en betrouwbaar was, zijn we onze overleggen anders gaan inrichten en zijn we gaan vertrouwen op de gegevens uit ons systeem. Sterker nog; het is leidend geworden voor ons gehele proces. Het dwingt ons te standaardiseren en accuraat te werken. Echter, onze klanten vragen om maatwerk. Het kan iedere dag anders zijn bij ons, wat een hoge flexibiliteit van het systeem vereist.”

“De implementatie heeft ons geleerd dat verwachtingsmanagement en duidelijke afbakening van het project zeer belangrijk zijn, zowel naar de medewerkers toe als in de zin van procesoptimalisatie. Je moet nu eenmaal met een dergelijk project even door de zure appel heen bijten. Inmiddels hebben we weer nieuwe verbeterpunten/wensen, voornamelijk ook ingegeven door onze klanten. Ook digitaliseren staat op onze agenda, daar kunnen we serieuze efficiencyslagen mee maken”, voegt Gea toe. “En over een aantal jaren ziet het er weer helemaal anders uit en werken we waarschijnlijk grotendeels papierloos. Dat is best een grote stap voor onze organisatie. Dit zal zeker hand in hand gaan met de beveiliging van onze data. Nu zouden we vanwege die reden alleen al nog niet de cloud in willen met ons systeem. Onlangs hebben we wel met 35 organisaties een convenant ´Open standaarden voor gegevensbeheer Stedelijk Water (GWSW)´ ondertekend, waarin het gaat over invoering van open standaarden in het gegevensbeheer rondom het openbare gemeenteriool. Het issue dat nu al ontstaat, is hoe deze systemen zo meteen met elkaar communiceren. Het wordt uiteindelijk een voorwaarde om ons te kunnen inschrijven op een gemeentebestek en deze met minimale inspanning te kunnen beantwoorden.”

“Ooit zochten we een totaalconcept en een partner met omvang, kennis van onze branche, vooral ook gelet op vergunningen en wet- en regelgeving en processen. Die hebben we gevonden in Prodware. Zij kunnen naast een geïntegreerd ERP-systeem op Microsoft Dynamics tevens invulling geven aan branchespecifiek maatwerk. In partnership is het belangrijk te begrijpen hoe beide organisaties in elkaar zitten en welke richting ze uit gaan. Regelmatig contact hierover is belangrijk. Wij willen graag in dialoog, zowel met onze klanten als ook met onze partners. Tenslotte blijft het mensenwerk. Door in gesprek te gaan kun je je beter inleven in het issue en/of de uitdaging, om vervolgens samen naar een oplossing te zoeken.”

Voor meer informatie bezoek www.teeuwissen.com

Algemene klantgegevens

Branche	Afvalverwerking
Structuur	2 vestigingen
Medewerkers	150 medewerkers
Omzet / resultaat	€ 17miljoen
Oplossing	Microsoft Dynamics NAV, Workflow, Zetadocs, SQL-reporting services, SharePoint
Gebruikers	55 gebruikers
Implementatietijd	Gefaseerd

Prodware creëert, integreert en beheert IT-oplossingen door hoogontwikkelde technische expertise te combineren met diepgaande branchekennis. Prodware is de grootste Microsoft Dynamics partner in Europa.

Prodware is actief in veertien landen voor 20.000 actieve klanten. Met 1.650 medewerkers behoort Prodware tot de grootste IT-partners voor (middel)grote organisaties in Europa.

Prodware, opgericht in 1989, is genoteerd aan de NYSE Euronext Parijs en maakt onderdeel uit van de Gaia Index. Met een omzet van 180 miljoen euro, een robuuste nettowinst en een eigen vermogen van 40% van het balanstotaal, is Prodware een financieel gezonde onderneming en een stabiele partner voor haar klanten.

TEEUWISSEN
rioolreiniging

prodware