

■ IMP en Visus for Notes

Onderstaand een weergave van het gesprek dat op 8 september 1998 plaatsvond met Dhr. Gerard Diepman, manager IT bij International Medical Products.

Kunt u kort iets vertellen over uw organisatie, International Medical Products?

IMP produceert en verkoopt medische disposables. Hier in Zutphen, de plaats van ons hoofdkantoor, heeft de Nederlandse verkoopafdeling haar thuisbasis. Daarnaast vindt hier een deel van de productie plaats. Verder hebben we in Nederland nog een aantal andere productiecentra, onder meer in Varsseveld en in Wessem. Tenslotte beschikken we in Duitsland over een eigen verkooporganisatie. Onze klanten zijn vooral de ziekenhuizen en laboratoria. Met elkaar bestaat de organisatie uit zo'n 250 personeelsleden. De omzet in 1997 bedroeg om en nabij 75 miljoen gulden.

In 1997 hebt u besloten om Visus van Softhouse automatisering te implementeren. Welk probleem wilde u oplossen met dat besluit?

We hebben in Nederland een team van 25 vertegenwoordigers. In het kader van een project voor professionalisering van kernprocessen binnen onze organisatie, zochten we een pakket om deze buitendienst te automatiseren. Toevallig, of niet, leerden we via een beurs dat Softhouse hiervoor een oplossing had en dus nodigde ik hen uit voor een presentatie.

Wat was uw rol hierbij?

Ik ben manager automatisering bij IMP, en was tesamen met het gevormde projectteam verantwoordelijk voor de leverancier- en pakketselectie.

Waarom koos u voor Softhouse, en hoe heeft die selectie zich voltrokken?

We hebben een aantal leveranciers benaderd die pakketten voor dit doel hebben ontwikkeld. Softhouse viel op door een nogal afwijkende benadering van de problematiek. De andere aanbieders concentreerden zich met hun oplossingen op de buitendienstman. Ze toonden vaak fraai vormgegeven programma's waarmee deze zijn administratie kon voeren en gegevens kon vastleggen. Softhouse draaide het probleem echter om, door aan te tonen dat de essentie en het zwaartepunt van de automatisering van je buitendienst niet ligt bij diezelfde buitendienst maar bij de communicatie tussen buitendienst en binnendienst! Hoe maak je van deze groepen een team? En wat, als je dit nog ruimer ziet door ook hierbij bijv. de monsterafdeling, het verkoopmanagement en financiën te betrekken? Hoe breng je informatie die bij al deze mensen ontstaat overzichtelijk samen tot één transparante geheel? Daarvoor hadden zij een oplossing, namelijk Visus. Het verhaal was voor ons een 'eye-opener' en sprak ons sterk aan.

Visus for Notes is een pakket dat onder Lotus Notes draait als omgeving. Werd Notes al ingezet binnen uw organisatie, bijv. als e-mail platform?

Nee, we hadden voor e-mail nog geen oplossing. Achteraf gezien was dat een gelukkige bijkomstigheid. Ook dat was trouwens in mijn visie een sterk punt van hun voorstel: ik zag veel ruimere toepassingsmogelijkheden voor Notes en Visus. Deze toepassingen zag ik niet beperkt tot alleen de buitendienstautomatisering maar zouden positieve impact kunnen hebben voor de hele organisatie. De buitendienst was slechts een eerste opstap en aanleiding voor implementatie; Notes zouden we bij succes gemakkelijk en geleidelijk als een olievlek kunnen laten uitvloeien over de rest van de organisatie.

U hebt dus gekozen voor Visus. Voldoet achteraf de applicatie aan de verwachtingen?

Ja, absoluut. En inderdaad zitten we momenteel midden in het proces om Notes organisatiebreed in te zetten. We hebben een pas op de plaats moeten maken omdat we momenteel ook bezig zijn met de implementatie van een nieuw logistiek pakket. Als dat is afgerond zal tenslotte ook de Duitse verkooporganisatie waarschijnlijk van Visus gebruik gaan maken.

Ook bij de implementatie van zo'n financieel pakket, in ons geval MFG-Pro, blijkt Notes trouwens eigenlijk onmisbaar. Van Softhouse kenden we al de aanpak van een gedeeld 'projectdossier', dat wil zeggen een Notes database die voor projectleden toegankelijk is en waar alle betrokkenen inhoud aan kunnen toevoegen. Door replicatie blijft het makkelijk om gegevens uit te wisselen met collega's die op de andere vestigingen hun werkplek hebben. Verder kunnen meetings gemakkelijk gepland worden met de agenda-functie van Notes. Je voorkomt aldus discussies over stukken die kwijt zijn, afspraken en taken die niet helder zouden zijn, etc. Maar daarnaast had gelukkig de leverancier van het pakket ook Notes, zodat we ook met hen moeiteloos kunnen e-mailen, het projectdossier delen, enzovoorts. Op deze manier kan je moeiteloos een 'virtueel team' bouwen dwars door de grenzen van je eigen organisatie en die van anderen heen. Dat scheelt ons echt enorm veel tijd.

Wat spreekt u aan van Visus for Notes? Welke functies of eigenschappen vindt u belangrijk?

Allereerst gewoon het concept van Lotus Notes en Visus. Notes is voor ons synoniem met e-mail en agenda. Focus is een database waarin alle data van onze klanten neerslaan. Bezoekrapporten (zo'n honderd per dag), offertes, brieven en faxen komen overzichtelijk en gemakkelijk rubriceerbaar bijeen in de database. Je hebt dus een centrale opslag van informatie, net als bij je logistieke systeem. Alleen dan nog met het kenmerk dat je alles gemakkelijk kunt repliceren van en naar de notebook van een buitendienstman of je eigen thuiscomputer. In de situatie vóór Visus zat alles verspreid in mappen bij de verschillende afdelingen. Een tweede eigenschap die me erg aanspreekt is dat alle documenten uniform opgemaakt zijn. Iedereen maakt voor brieven, faxen en dergelijke gebruik van uniform gestructureerde formulieren in Notes waardoor je een duidelijk herkenbare huisstijl krijgt. En tenslotte natuurlijk, en dat haakt dan in op wat ik zoëven vertelde over de

centrale opslag: gegevens zijn gemakkelijk beschikbaar voor iedereen. Of je nou tot de binnendienst hoort, tot de buitendienst of tot het management: iedereen heeft moeiteloos toegang tot deze data die van vitaal belang zijn voor commerciële slagvaardigheid.

Misschien de belangrijkste vraag: wat zijn de ervaringen van de gebruikers?

Nou, dat loopt nogal uiteen. Bij de buitendienst is niet onverdeeld positief gereageerd op het pakket. Men is meer tijd kwijt met de dagrapportage omdat verslagen nu voor iedereen leesbaar moeten zijn. Daarnaast voelen sommigen het als beknellend dat het verkoopmanagement beter en gemakkelijker inzicht heeft in de tijdsbesteding en activiteiten. Met het verlopen van de tijd neemt echter in het algemeen gesproken de waardering voor het systeem toe, omdat het ook in hun voordeel gaat werken. Het verkoopmanagement is natuurlijk enthousiast over het systeem: met name informatie opgeslagen in oude dagrapporten is makkelijk te ontsluiten, bijv. ten behoeve van mailings. Daarnaast hebben we wat maatwerk gestoken in het dagrapport waardoor een helderder overzicht van dagrapporten naar artikelen en produktgroepen ontstaat: voor de verkoopleiding is dit zeer waardevolle informatie. De binnendienst tenslotte profiteert vooral van het systeem doordat er veel meer rust heerst op die afdeling. Er wordt echt veel minder getelefoneerd. In plaats daarvan wordt er gemaïld, en mensen kunnen nu eenmaal op een mail reageren op een zelfgekozen tijdstip terwijl je een telefoon opneemt op het moment dat een ander jou belt. Samengevat: moeiteloze en bedrijfszekere distributie van bedrijfsinformatie, meer rust, en betere managementmogelijkheden: ik denk dat de hoofdvordelen voor onze organisatie zijn.

Vindt u de investering achteraf verantwoord?

Ja, (lachend) het is natuurlijk altijd moeilijk om 'nee' te zeggen op zo'n vraag. Ik vind het ook moeilijk om dat precies voor te rekenen. Softhouse heeft ons altijd voorgehouden dat we de geïnvesteerde middelen binnen een jaar zouden terugverdienen. Ik ben er voor onze organisatie 100% van overtuigd dat dat ook inderdaad het geval is.

Wat kunt u anderen aanraden die overwegen met zo'n pakket hun organisatie te versterken?

Visus, en Notes in zekere zin ook, zijn niet alleen producten maar vooral ook concepten. Concepten omtrent de vraag hoe je voordeel kunt doen door in je organisatie processen te veranderen en te verbeteren. Verbeteren door meer en intensiever gebruik te maken van elektronisch aanwezige informatie en betrouwbare elektronische distributie daarvan via mail en replicatie. Een organisatie moet daarvoor wel open staan wil je daarvan kunnen profiteren. Een tweede punt is dat je, doordat deze pakketten zo'n diepe invloed hebben op het functioneren van je organisatie, je intern de capaciteit moet hebben om dat proces te kunnen beheren. Ik bedoel daarmee dat je intern in staat moet zijn je eerstelijns helpdesk goed te bemannen. Als aan deze twee voorwaarden is voldaan, is Visus en Notes zonder meer een aanrader in termen van financieel rendement, werkcomfort, en slagvaardiger handelen voor alle betrokkenen.