

## IBM Maximo binnen MultiServ:

'Inzicht in onze prestaties verbeteren de dienstverlening aan onze klant.'

MultiServ heeft meer dan 100 jaar ervaring in het aanbieden van gespecialiseerde diensten aan staal- en metaalfabrikanten. Meer dan 12.000 ervaren medewerkers leveren in 32 landen ondersteunende diensten, van gespecialiseerd transport, vlamtechnologie tot het verwerken van ruwe materialen en bijproducten, zodat de fabrikant zich puur kan richten op de processen rondom de staalproductie. In vergelijking met dienstverleners die wij in het dagelijks leven ontmoeten, heeft MultiServ te maken met een bijzondere situatie: zij opereert vanaf de locatie van de klant en is tevens eigenaar, ontwikkelaar en beheerder van de infrastructuur en faciliteiten die nodig zijn om de diensten te kunnen leveren. De samenwerking met de klant is dan ook dikwijls van langere duur en volledig gebaseerd op MultiServ's kernwaarden namelijk professionaliteit, kennis, samenwerking, integriteit en veelzijdige competentie. Een goed voorbeeld hiervan is het gespecialiseerde transport dat MultiServ al meer dan 50 jaar verzorgt voor het Nederlandse onderdeel van een internationaal staal- en aluminiumconcern. Jaarlijks verzorgt MultiServ 150.000 logistieke handelingen in opdracht van de circa 11.000 medewerkers die werkzaam zijn bij de staalfabrikant. Sinds twee jaar gebruikt MultiServ IBM Maximo Asset Management voor het gehele proces wat bij dit vervoer komt kijken. Bas Stuifbergen, commercieel manager: "Wij zochten naar een systeem waarmee we het gehele administratieve proces konden automatiseren; van

### Bas Stuifbergen:

*'Maximo heeft ons een oplossing geboden om efficiënter en effectiever met het proces om te gaan.'*

een zogenoemde order entry, een opdracht tot vervoer, tot het factureren aan de klant. Maar ook om onze key performance indicators (KPI's) en service level agreements (SLA's) meer inzichtelijk te maken, zodat we daar binnen onze bedrijfsvoering gericht op konden gaan sturen"

**Een systeem voor bestellen, inplannen, organiseren en factureren**

Bas Stuifbergen beschrijft hoe MultiServ het transport regelt op het terrein van de klant. In principe kunnen alle medewerkers van de klant een bestelling plaatsen om iets van punt A naar B te laten vervoeren. Momenteel heeft MultiServ in totaal 60 assets aan transportmiddelen om jaarlijks 150.000 opdrachten te kunnen verwerken. Voorheen ontving MultiServ alle bestellingen voor transport via de telefoon. De bestellingen werden ingepland en verwerkt in een da-

tabase. Vervolgens werden alle logistieke handelingen in een ERP systeem gezet en verwerkt tot een factuur. "Wij eindigden niet alleen met twee dozen vol facturen voor onze klant, maar we ervoerden ook dat de bestellers dikwijls niet de juiste kostenplaats wisten waardoor factureren niet betaalbaar gesteld werden. Daarnaast was het vaak lastig om de aanleiding van het vervoer te herleiden met het gevolg dat MultiServ moeilijk kon aantonen dat het vervoer daadwerkelijk binnen de gestelde tijden had plaatsgevonden." Om de dienstverlening te optimaliseren en zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, besloot MultiServ op zoek te gaan naar een pakket dat het gehele transportproces kon bedienen. Eerst werd intern gekeken of het proces kon worden meegenomen in het al gebruikte ERP systeem. Het systeem bleek niet de juiste interface te kunnen bieden waardoor het voor zowel de medewerkers van de klant als voor de medewerkers van Mul-



## MultiServ

Harsco

tiServ een gebruiksvriendelijke toepassing werd.

"Ik was op bedrijfsbezoek bij één van de MultiServ vestigingen in Duinkerken. Daar gebruikten ze al een software pakket voor het proces van gespecialiseerd transport. Dat pakket was IBM Maximo en deed precies waar MultiServ Transport naar op zoek was.", zegt Bas Stuifbergen.

### **Een efficiënter en effectiever proces staat gelijk aan klanttevredenheid**

IBM Maximo levert een webbased oplossing. Hierdoor kunnen mensen op verschillende locaties inloggen op IBM Maximo en een dienstaanvraag plaatsen. In dit geval kunnen alleen de geautoriseerde medewerkers van het staalconcern inloggen op IBM Maximo met hun personeelsnummer en hun wachtwoord. Vervolgens geven ze aan om wat voor soort transport het gaat, de herkomst met de bestelling, de formaten van de vracht, welke kostenplaats het betreft en de datum. De planner van MultiServ geeft dan in Maximo aan welke resources, zoals het soort transportmiddel alsook welke mensen worden ingezet. Slechts één overzicht heeft de planner dan nodig om te zien wat in gebruik is en wanneer er nog ruimte is. Op basis van de in IBM Maximo geregistreerde handelingen, heeft MultiServ de gelegenheid om alles aan de klant te factureren met de juiste kostenplaats, opdrachtgever, afdeling en ook de duur van elk transport. 'Maximo heeft ons een oplossing geboden om efficiënter en effectiever met het proces om te gaan. Op operationeel niveau ontlast het onze resources zoals de planners. Zij kunnen meer aandacht besteden aan andere zaken aangezien zij niet langer meer continu via de telefoon bestellingen opnemen. Het verhoogt ook de kwaliteit van onze dienstverlening. Onze klant kan op elk gewenst moment een verzoek indienen en ontvangt een factuur verdeeld naar de juiste kostenplaatsen. Op strategisch niveau kunnen wij veel beter aantonen hoe wij presteren, hoe assets, tijd en mensen gedu-

rende het proces worden ingezet en hoe wij onze afspraken met de klant nakomen. Maximo maakt het mogelijk rapportages op dergelijke punten uit te draaien.' Bas Stuifbergen geeft ook nog aan dat het signaleren van en het reageren op problemen sneller gaat, doordat alles in het systeem zichtbaar is.

### **MACS: de keuze van MultiServ en haar klant**

Toen er gekozen moest worden voor een nieuw systeem was het voor MultiServ belangrijk ook de klant in het gehele proces te betrekken. Uiteindelijk was het immers de bedoeling om de medewerkers van de klant met het systeem te laten werken. Een stuurgroep bestaande uit 15 leden waarvan 3 MultiServ medewerkers en 12 van de klantzijde, koos na het opzet-

ledig te kunnen aanpassen op de situatie en de wensen van de klant. "IBM Maximo geeft je de mogelijkheid om eenvoudig aanpassingen te maken zonder dat wij daarvoor MACS in hoeven te roepen. Wij kunnen zelf nieuwe locaties, assets, kostenposten en rapportages aanmaken als dat nodig is."

### **De toekomst van IBM Maximo binnen MultiServ**

Inmiddels werken MultiServ en haar klant twee jaar met IBM Maximo. "Verandering is voor iedereen moeilijk. Zeker als je meer dan 40 jaar detzelfde werkwijze gebruikt. Toch bleek voor iedereen al vrij snel dat er voordelen aan de invoering van IBM Maximo zitten." Het Engelse hoofdkantoor van MultiServ kijkt op dit moment naar de mogelijkheden om IBM Maximo

#### **Bas Stuifbergen:**

***"Zij maken geen loze beloften, zijn duidelijk in wat wel en niet kan en zijn te allen tijde bereikbaar."***

ten van een plan van aanpak voor IBM Maximo. 'Uiteindelijk kwamen wij uit bij drie partijen die IBM Maximo konden leveren. MACS sprong er voor de stuurgroep echt uit. Zij wisten waar ze het over hadden, maar gaven ons ook al de antwoorden voordat wij de vragen stelden. Daarbij toonden zij met cases datgene aan waar wij naar op zoek waren. En dat is belangrijk, want je wilt niet de proeftuin worden voor de software leverancier.' In samenwerking met MultiServ schreef MACS een plan van aanpak voor de implementatie, de training van de gebruikers en de hosting van Maximo. 'MACS heeft in circa 20 dagen met een doorlooptijd van 6 weken het geheel geïmplementeerd en de verschillende gebruikers getraind in het programma. In al het contact kenmerkt MACS zich door de proactieve houding. Zij maken geen loze beloften, zijn duidelijk in wat wel en niet kan en zijn te allen tijde bereikbaar.' In vier maanden tijd testten MultiServ en haar klant de software IBM Maximo uit met verschillende gebruikers om het vol-

wereldwijd in te zetten op andere locaties waar zij ook diensten verlenen voor gespecialiseerd transport.

#### **MACS**

Sinds 1998 levert en implementeert MACS binnen Europa de software oplossing IBM Maximo Asset Management. Daarnaast adviseert het team van MACS over de mogelijkheden om uw bedrijfsproces met de oplossing IBM Maximo te verbeteren, te vereenvoudigen en te ondersteunen. Daarnaast levert MACS ook IBM Tivoli Service Management en Kronos Tijdregistratie.

Deze case is het resultaat van de samenwerking tussen MACS BV en MultiServ. IBM, de IBM logo, Maximo en Tivoli zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de United States, andere landen of beide. Niets van deze case mag op enigerlei wijze zonder toestemming van de genoemde partijen worden gekopieerd.