



Case study

SPGPrints: “Onze organisatie groeit en onze bandbreedte groeit mee”

SPGPrints is printexpert pur sang. Het bedrijf heeft de know-how om met van alles op bijna alles te printen. Hoe gek uw printvraag ook is, SPGPrints heeft er een antwoord op. Het bedrijf heeft ambitieuze plannen waaronder het aanboren van nieuwe markten, het uitbreiden van de activiteiten en het ontwikkelen van nieuwe technieken en oplossingen. Veel van deze nieuwe activiteiten vragen direct of indirect om meer bandbreedte van het SPGPrints-netwerk. Dankzij Claranet kan SPGPrints moeiteloos opschalen op dit vlak.

SPGPrints

SPGPrints geldt al tientallen jaren als dé standaard in de textiele en grafische drukwereld en is op vele terreinen wereldmarktleider. Het bedrijf levert een totaal aanbod van sjablonen, inkten en graveertoepassingen tot complete digitale printsystemen en rotatiezeefdruksystemen. Innovatie neemt een belangrijke plek in bij het bedrijf en dat maakt, naast het krachtige distributienetwerk, van SPGPrints een innovatieve, betrouwbare partij die van toegevoegde waarde is voor de processen en producten van de klanten.

We zijn in gesprek met Marcel Schiks, IT Manager bij SPGPrints. “SPGPrints was al klant van Claranet in de tijd dat het bedrijf nog onderdeel uitmaakte van Stork. In 2011 ontstond bij SPGPrints de behoefte aan een nieuwe SPGPrints netwerk over 5 continenten. Het nieuwe netwerk moest mobiel werken optimaal ondersteunen en volledig redundant zijn. Daarnaast moesten de verbindingen sneller zijn dan in de oude situatie, en dienden de kosten geminimaliseerd te worden.” Voor Claranet was dit een prachtige uitdaging, zeker gezien de vele exotische locaties waar SPGPrints vestigingen heeft. Mede om die reden was het bedrijf op zoek naar een Managed Service Provider die optimaal met ze meedacht. Na de keuze van SPGPrints voor Claranet is op 1 oktober 2011 het SPGPrints-netwerk naar volle tevredenheid opgeleverd.

Maandelijks service overleg

Marcel Schiks: “Het draaiende en up-to-date houden van dit netwerk is voor ons van levensgroot belang en is een voortdurend proces. Claranet weet dat en handelt daar naar. Om die reden hebben we maandelijks een service overleg met de betrokken mensen van Claranet en SPGPrints. Dankzij dit overleg worden problemen in de kiem gesmoord en is onze infrastructuur nooit een beperkende factor voor nieuwe ontwikkelingen. Bovendien zorgen deze meetings ervoor dat de mensen van Claranet feeling houden bij de importantie van bepaalde zaken.”

“Onze infrastructuur is nooit een beperkende factor voor nieuwe ontwikkelingen.”

Ontwikkelingen vragen om meer bandbreedte

Marcel Schiks is erg tevreden over het netwerk wat Claranet voor ze heeft aangelegd. “Het fijne van ons netwerk is dat we de bandbreedte naar wens kunnen op- of terugschalen. We krijgen dus precies wat we nodig hebben en betalen daarom ook nooit te veel.

Een mailtje of telefoontje naar Claranet en het is weer geregeld. We hebben overigens tot nu toe alleen maar gebruik gemaakt van de opschaalmogelijkheid,” vertelt Marcel Schiks met een lach. “Als bedrijf hebben we ambitieuze plannen, als IT-afdeling hebben wij dat automatisch ook. Onze IT-projecten hebben een betere performance van onze organisatie tot doel, wij werken daarbij nauw samen met de andere afdelingen. Veel projecten waar IT momenteel aan werkt, zijn plannen waarbij we meer bandbreedte nodig hebben op ons netwerk. Dat we de bandbreedte moeiteloos op kunnen schalen is voor ons daarom van cruciaal belang.”

Speerpunten

Marcel Schiks laat een overzicht zien waarin de speerpunten voor dit jaar staan. “Als afdeling zijn we ons anders op gaan stellen. Voorheen waren we meer een interne leverancier: ‘u vraagt wij draaien’. Wij zagen echter in dat we veel meer voor de organisatie konden betekenen als we doelgerichter te werk gingen. Werken en ontwikkelen met strategische bedrijfsdoelen voor ogen. Voor alle gewenste activiteiten die niet in dit plan genoemd worden, brengen we een intern projectplan uit die het management eerst moet goedkeuren voordat wij er mee aan de slag gaan. Aanvragen gaan daarom best wel eens niet door. Maar op die manier verzanden we niet in wissewasjes en dagelijkse rompslomp. Maar kunnen we als IT-afdeling verschil maken met oplossingen die er echt toe doen.

Zo willen we als organisatie beter presteren op het gebied van logistiek en service. Een efficiënter leveringstraject bespaart tijd en geld en zorgt voor tevreden klanten. Om de supply-chain en de klantenservice te kunnen verbeteren moeten we de informatiestroom en de daarop volgende handelingen optimaliseren. Wij werken daar op verschillende manieren aan.

“Een goede communicatie is een voorwaarde voor succes.”

Informatiestroom verbeteren

Een goede communicatie is een voorwaarde voor succes. Als IT-afdeling is dat ook één van onze speerpunten. Om onze medewerkers goed geïnformeerd te houden hebben we ze onlangs aangeboden op hun privé-smartphone en/of tablet een stukje ‘SPGPrints omgeving’ te creëren. Afhankelijk van de functie van de medewerker kan hier in ieder geval de mail en de agenda worden ingezien. En kan er eventueel ingelogd worden op de SPGPrints-server. De gebruiker is verantwoordelijk voor zijn of haar device en de helpdesk voor het functioneren van het stukje SPGPrints omgeving. Medewerkers zijn hier erg enthousiast over. Het zorgt voor betrokkenheid en er wordt efficiënter gewerkt. Bovendien hebben medewerkers op die manier maar één smartphone nodig en niet nog een extra telefoon van de zaak.

Om de communicatie te verbeteren met onze internationale collega's maken we al enige tijd gebruik van videoconferencing. Een paar

jaar geleden nog een noviteit maar bij ons al helemaal ingeburgerd. Deze tool is echt een enorme verbetering voor de internationale samenwerking. Ik kan niet zeggen dat het ook echt besparing oplevert op het gebied van reiskosten. Want het blijft nodig om elkaar op regelmatige basis te ontmoeten. Maar de drempel om tussentijds te overleggen en af te stemmen is veel lager geworden. En dus gaan projecten sneller en ontstaan er minder problemen. Deze videoconferencing tool wordt gehost door Claranet. Vanzelfsprekend vanwege het beveiligde netwerk en de benodigde bandbreedte.

Daarnaast streven we naar het zoveel mogelijk delen van relevante kennis met onze leveranciers en klanten. Dit gaan we doen we met behulp van het IBM Notes platform, waartoe gerichte toegang verleend kan worden. Bovendien willen we onze data ook meer om kunnen zetten naar functionele informatie. Zodat we interactiever en pro-actiever kunnen handelen. Ik denk hierbij aan informatie over voorraad, levering, gebruikersinformatie, machinegegevens en onderhoudshistorie.

“Claranet geeft ons de aandacht die we nodig hebben.”

Webshop voor onderdelen

Een belangrijke markt voor ons is de onderhoudsmarkt. Naast het leveren van machines, leveren we ook graag de onderdelen voor onze machines. Niet alleen vanwege de omzet, maar ook als levensduurverlenger van ‘onze’ machines. Goed onderhoud zorgt voor een betere performance. En dus tevreden klanten. Tot nu toe kozen een aantal landen wel voor onze printers, maar lieten ze het onderhoud door plaatselijke monteurs doen. Monteurs die onze machines niet kennen en niet weten dat wij ook onderdelen verkopen. We willen hier graag meer in betrokken worden. Daarom hebben nu een webshop in het leven geroepen waar op een laagdrempelige manier de juiste onderdelen kunnen worden besteld en gekocht.

Daarnaast werken wij momenteel aan een oplossing die ‘onderhoud op afstand’ mogelijk maakt. Via een service netwerk willen we straks in kunnen loggen op de door ons geleverde machines bij klanten. Zo kunnen we op afstand een machine uitlezen, upgraden en updaten. En mochten ze dan toch nog een plaatselijke monteur in willen schakelen dan kunnen we die monteur aan het werk zetten met ‘onze’ onderdelen en de correcte informatie. Want een optimale performance van onze machines is in het belang van ons en onze klanten!”

“Claranet is een betrouwbare partij, een echte deskundige partner. We hebben een gezonde operationele relatie en de samenwerking verloopt soepel. Ze geven ons de aandacht die we nodig hebben.”

Marcel Schiks, IT Manager - SPGPrints