

# TERBERG TOTAAL INSTALLATIES

REFERENTIEVERHAAL



**TERBERG TOTAAL INSTALLATIES  
KIEST VOOR 4PS**

*"Continuïteit als doorslaggevend argument."*

## Terberg Totaal Installaties kiest voor 4PS

Terberg Totaal Installaties uit IJsselstein is een integraal denkende technologische partner, die actief is op de disciplines elektrotechniek, werktuigkunde, data/ICT, telecommunicatie en beveiliging. De basis voor de huidige organisatie werd gelegd in 1947 met de oprichting van familiebedrijf Terberg. En ook al ligt de dagelijkse leiding niet meer bij familieleden en is het personeelsbestand de 200 intussen ruim gepasseerd, Terberg Totaal Installaties is nog steeds een familiebedrijf, zegt de huidige algemeen directeur Edwin Dullaart: 'We hebben het gevoel dat we met z'n allen deel uitmaken van één grote familie. Dat merk je aan de transparantie binnen het bedrijf, de enorme betrokkenheid en het feit dat iedereen graag waarde wil toevoegen, wil meedenken over hoe het beter zou kunnen.'

Met de live-gang van de Service- & Onderhoud afdeling werd de eerste fase van de implementatie van 4PS Construct succesvol afgerond, vervolgens gaat de rest van het bedrijf over. 'Dat wordt nog een flinke klus', zegt Bas Bakker, manager beheer, onderhoud en service en eindverantwoordelijke voor het voortraject en de afgeronde eerste fase. We vragen beide heren naar het hoe en waarom van Terberg's keuze voor 4PS en 4PS Construct.



De feitelijke aanleiding tot de aanschaf van 4PS Construct heeft volgens Edwin Dullaart alles te maken met de wijze waarop Terberg Totaal Installaties onderscheidend wil zijn: 'Terberg heeft altijd waarde willen toevoegen aan het proces van de klant, dat zit in de genen van dit bedrijf', zegt hij. 'En die toegevoegde waarde zit hem vooral in de kennis en de kundigheid van de collega's buiten en de kennis van de collega's binnen, die de zaak voorbereiden en begeleiden. Daarom proberen we altijd zo vroeg mogelijk in de keten betrokken te worden. Onze vaste klanten weten inmiddels dat we op veel punten iets extra's kunnen bieden. Niet in de laatste plaats omdat onze expertise zoveel breder is geworden. Wij zien het als de ultieme uitdaging om steeds te zoeken naar meer kwaliteit voor de klant, of zich dat nu uitdrukt in lagere kosten, tijdsbesparing of in slimmere techniek.'

### Innovatie krijgt alle ruimte

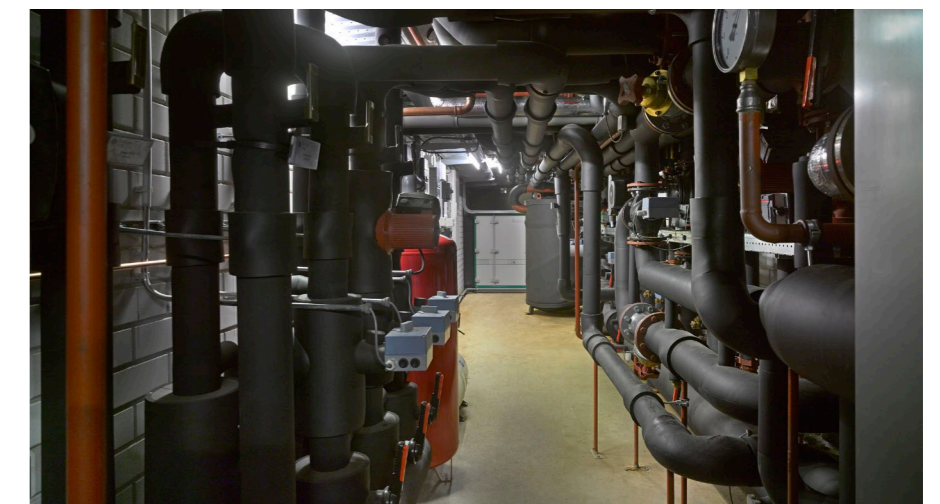
Vanuit die visie is het niet vreemd dat Terberg Totaal Installaties volop ruimte geeft aan innovatie. Daarin loopt het bedrijf voorop. Edwin Dullaart: 'Voor de goede orde: wij maken niets zelf, wat wij doen is toegepaste technologie. Onze innovatiekracht ligt in het samenvoegen van allerlei vernieuwende technieken,

waardoor we in staat zijn de kosten van exploitatie, beheer en onderhoud voor onze klanten duurzaam te verlagen.' Dat dat werkt, bewijzen twee bijzondere projecten waaraan Terberg Totaal Installaties een substantiële bijdrage leverde: Villa Flora en de Bussumse Watertoren. Villa Flora, een bekende attractie op de afgelopen Floriade, staat te boek als 'het meest groene pand van Nederland.' En voor de Bussumse Watertoren, algemeen erkend als een van de meest duurzame kantoorgebouwen van Nederland, bedacht en leverde Terberg alle installaties: 'Dat is natuurlijk heel goed voor de naam van ons bedrijf', zegt Edwin Dullaart, 'maar het was vooral ook een leuke uitdaging voor onze collega's, die er bovendien voor zorgden dat het algemene kennisniveau weer een flink stuk hoger geworden is.'

### 4PS past het best in toekomstvisie

In dat algemene streven naar toegevoegde waarde was er een dienst die achterop dreigde te raken en dat was Service & Onderhoud. Bas Bakker legt uit: 'We wilden onze klanten op het gebied van service en onderhoud meer kunnen bieden, met name waar het gaat om registratie en planning van onderhoudstaken.'

*"Wij zien het als de ultieme uitdaging."*



De vraag was alleen of dat binnen het bestaande pakket kon gebeuren of dat er wellicht iets nieuws moest worden aangeschaft.

Een bedrijfsbrede groep collega's onder leiding van Bas Bakker boog zich over die vraag en vergeleek het bestaande pakket met dat van twee andere leveranciers, waaronder 4PS.

Na een zware en grondige afweging, waarbij bleek dat de pakketten elkaar in functioneel opzicht niet al te veel ontlieden, viel de keuze uiteindelijk op 4PS.

Wat gaf de doorslag? Bas Bakker: '4PS Construct is een Microsoft-based, Windows-georiënteerd pakket, dat weliswaar in aanschaf relatief duurder is maar op de langere termijn meer voordelen biedt dan beide andere pakketten.'

'Continuïteit was de doorslaggevend factor', zegt Edwin Dullaart. 'Als we kijken naar de langere termijn en naar

de ontwikkeling die ons bedrijf en onze collega's doormaken, dan past de oplossing van 4PS het best in onze visie op de toekomst. Je kunt nu op ieder niveau binnen het bedrijf eenvoudig de voor jou relevante informatie halen, zowel operationeel als strategisch.'

Bas Bakker vult aan: 'En dat het pakket mede vanwege de Windows-look erg toegankelijk is, heeft zeker ook een rol gespeeld.'

#### Meerwaarde voor de klanten

De implementatie van 4PS Construct vindt plaats in twee fasen. Fase één betrof de implementatie bij de dienst Service & Onderhoud. Die is dus inmiddels succesvol afgerond. Bas Bakker: 'Omdat we op 1 april live wilden, was er geen tijd voor een uitgebreide inventarisatie, maar dankzij de enorme focus en inzet van onze mensen en de hulp van 4PS is het ons gelukt.'

Service & Onderhoud plukt intussen al de vruchten van werken met 4PS Construct. 'Wat Service en Onderhoud aangaat, komen we toch een beetje uit de Exceltijd', zegt Bas Bakker. 'Voorheen werkten we met Excellijsten of eigen gemaakte softwarepakketjes, die steeds handmatig moesten worden bijgewerkt. De registratie van acties beperkte zich echt tot een aantal kerntaken. En als storingsen waren afgehandeld gingen ze ons papieren archief in. Nu weten we dat alle onderdelen van installaties op objectniveau zijn vastgelegd en dat we ook echt op die objecten kunnen sturen. We kunnen nu zien en monitoren wat er gebeurt op de installaties van onze klanten. En straks kunnen we de complete historie terughalen van een object, inclusief de probleemoplossingen. Dat levert de meerwaarde waar we voor onze klanten naar op zoek zijn.'

#### Gewone werk gaat door

De insteek bij de tweede fase van de implementatie, die kort geleden in gang werd gezet, is totaal anders. 'Bij de eerste fase ging het om een eenvoudige implementatie', aldus Bas Bakker. 'In de tweede fase moet de rest van het bedrijf – dus alle overige onderdelen – in één keer over. Dat is vele malen complexer.'

4PS is nu begonnen met een bedrijfsbrede inventarisatie van alle processen op basis waarvan de werkgroepen worden ingedeeld. Uiterst gemotiveerde collega's uit het hele bedrijf hebben zich daarvoor vrijwillig aangemeld. Deze tweede fase wordt overigens met gemengde gevoelens tegemoet gezien. Natuurlijk, het doel is duidelijk en ook de voordelen straks als alles eenmaal operationeel is, maar toch. 'Ik zie wel een beetje op tegen wat het van onze

collega's gaat vergen', zegt Edwin Dullaart. 'Ik weet hoe ze zijn, ze willen er helemaal voor gaan. Maar het gewone werk moet ook allemaal gedaan worden.'

#### Vertrouwen op een prima resultaat

Daar blijft het overigens niet bij. In de slipstream van de implementatie van 4PS Construct wordt tevens 4PS Mobile en het 4PS Serviceportaal geïmplementeerd – eerst bij Service & Onderhoud en direct daarna bij de rest van de bedrijfsdelen. 4PS Mobile wordt vooral ingezet om de registratie en de terugkoppeling te verbeteren. Bas Bakker: 'Doordat onze monteurs ter plekke zaken vastleggen, kunnen wij de klant voortaan direct informeren over de status, de werkzaamheden en de resultaten. 4PS Mobile scheelt ons daarnaast enorm veel tijd en moeite bij

de rapportage.'

Een ander product dat direct in het hele traject wordt meegenomen is het 4PS Urenportaal. Op dit moment wordt nog gewerkt met handgeschreven urenlijsten maar ook die gaan de komende tijd gedigitaliseerd worden. Er staat dus nogal wat op stapel bij Terberg Totaal Installaties, zeker wanneer je bedenkt dat alle bestaande afzonderlijke automatiseringspakketten vervangen gaan worden door 4PS-oplossingen. Toch vertrouwt Edwin Dullaart, ondanks de grote druk op organisatie en collega's, op een prima eindresultaat. Hij rekent daarbij op de grote collegialiteit binnen het bedrijf: 'Deze operatie vraagt iets van ons allemaal. Als we elkaar allemaal een beetje helpen is het goed te doen, daar ben ik heilig van overtuigd.'

*"Continuïteit was de doorslaggevend factor."*



## Bedrijfsprofiel

*Het familiebedrijf Terberg werd opgericht in 1947. Continuïteit op de lange termijn, integriteit, betrouwbaarheid en service zijn waarden die sinds de oprichting nog steeds hoog in het vaandel staan. Van hieruit is de basis gelegd naar Terberg Systeemintegratie. Terberg Systeemintegratie is een integraal denkende technologische partner die werkt vanuit vijf disciplines: elektrotechniek, werktuigkunde, data/ICT, communicatie (zowel vaste als mobiele telefonie) en beveiliging.*

*Terberg Systeemintegratie heeft een breed werkteerrein, van kleine tot grote projecten. U komt onze naam tegen in kantoren en winkels, in zorgcentra en scholen en in industriële gebouwen en woningen. Deze brede kijk heeft veel voordelen voor u, zoals een praktische aanpak, een hoog probleemoplossend vermogen en korte implementatietrajecten.*

### Feiten in het kort

**Bedrijf:** Terberg Totaal Installaties

**Activiteiten:** Integrale technologische partner met specialismen in elektrotechniek, werktuigkunde, ICT, telecom, beveiliging, brandbeveiliging, service, inspecties

**Modules:** CRM, calculatie, artikelbeheer, ICM/ICB/ICF, inkoop, leveranciersbeoordeling, voorraad, verkoop, projecten, planning, service & onderhoud, MJOP, deadlinebewaking, consignatiediensten, borg, financieel, fiattering, vaste activa, rekening-courant, centraal beheer, materieel, 4PS Mobile, 4PS Serviceportaal, 4PS Urenportaal

**Gelijktijdige gebruikers:** 50

**Besturingssysteem:** Windows Server 2008

