

RADIO HOLLAND

KLANTVERHAAL



**RADIO HOLLAND IMPLEMENTEERDE 4PS
CONSTRUCT IN TWEE JAAR TIJD IN 20 LANDEN**

"Dit levert ons heel veel efficiencyvoordelen op"



DÉ SPECIALIST VOOR DE SCHEEPVAART

Radio Holland heeft een prachtige geschiedenis die begint in 1916 met het verwerken van telegrammen (170.000 in de eerste 10 jaar) en het beheren van radiostations. In de jaren '30 groeit de vraag naar telefonie-installaties op vissersschepen en bij luchtvaartmaatschappijen en doet het bedrijf de eerste stappen over de grens met de opening van een centrale radiodistributie-installatie op Curaçao. Na de oorlog groeit Radio Holland wederom hard. De vijftiger jaren worden gekenmerkt door de komst van radar, een technologie die in deze naoorlogse jaren wordt aangepast voor algemeen gebruik.

In de jaren '60 kiezen veel Nederlandse reders vanwege hun verouderde vloot voor nieuwbouw. Radio Holland verzorgt onder huur- en onderhoudscontracten de communicatie- en navigatieapparatuur van het grootste deel van deze nieuwe scheepsbouw. Ondertussen opent het bedrijf ook steeds meer kantoren in havens in andere landen, om klanten wereldwijde service te bieden. Radio Holland staat nu over de hele wereld bekend als dé specialist in satelliet- en radiocommunicatie-, navigatie-, automatiserings- en observatiesystemen voor de scheepvaart. Het bedrijf heeft ongeveer 800 medewerkers en vestigingen in 20 landen.

Toen Faissel el Mouridi in het voorjaar van 2017 Finance Director Europa werd bij Radio Holland, wist hij meteen dat er wereldwijd één ERP-systeem moest komen. De vestigingen in 20 landen werkten allemaal met een eigen systeem, dat vaak ook nog verouderd was. "Dingen met elkaar vergelijken lukte niet en processen optimaliseren al helemaal niet. Dat maakte samenwerken heel moeizaam." In Nederland had Radio Holland al 4PS Construct draaien. Faissel belde ons op en zei: "We willen 4PS Construct in Europa gaan uitrollen, met zicht op implementatie wereldwijd." En zo geschiedde. In twee jaar tijd implementeerde Radio Holland 4PS Construct in 20 landen. Zo snel en in zoveel landen, dat maakten wij ook nog niet eerder mee. Hoe Faissel en zijn collega's dat deden vertelt hij hier.

Radio Holland zit in de handel van materialen en doet projecten, maar service is haar core business. "Onze klanten zijn vaak bedrijven die internationaal opereren, Maersk bijvoorbeeld", vertelt Faissel. "Ze moeten overal ter wereld service en onderhoud kunnen krijgen, waarbij we voor hen de Total Cost of Ownership zo laag mogelijk willen houden. Dat bereiken we door ze wereldwijd in alle belangrijke havens te ondersteunen met onze eigen engineers.

Dan kunnen we immers een hoog service- en kwaliteitsniveau garanderen." "Overall hetzelfde werk doen, volgens uniforme processen en met uniforme rapporten, dat kan alleen als je tooling overall hetzelfde is. Je moet zicht hebben op wat er gebeurt. Dat zicht hadden we te weinig, doordat alle landen werkten met een eigen ERP of Excel-bestanden. Dat vonden we niet meer acceptabel. We wilden dat inzicht wél hebben. En dus besloten we wereldwijd over te gaan op één systeem."

Geen maatwerk nodig

4PS Construct is als ERP-systeem gebouwd op het Microsoft platform en Faissel was er al goed bekend mee. Van 2012-2014 was hij als integratiemanager betrokken bij de implementatie van 4PS Construct bij Imtech Marine & Offshore. "Ik kende 4PS Construct al goed en wist dat het met name in de service- en projectenmodule enorm veel functionaliteiten heeft die heel goed aansluiten bij onze business. Dat is een groot voordeel, want dan is er dus weinig maatwerk nodig. We hebben ook wel naar andere ERP-systemen gekeken, maar die waren super complex en heel duur, of ze waren wél goed in projecten, maar slecht in service. 4PS Construct is zo breed en ondersteunt al onze basisprocessen, we wisten dat dit een goede keuze was."

"Overall hetzelfde werk doen, volgens uniforme processen en met uniforme rapporten, dat kan alleen als je tooling overall hetzelfde is"



Snel slagen maken

“Er was in andere landen wel wat scepsis vanwege al die verschillende valuta en het al dan niet werken met verschillende databases met verschillende lokalisaties, maar ik was ervan overtuigd dat het kon. Performance zou ook geen probleem moeten zijn, omdat destijds in het Imtech-traject volumetesten waren gedaan. De Nederlandse vestigingen van Radio Holland werkten ook al met 4PS Construct en we wilden snel slagen maken, zicht krijgen op de business en efficiencyvoordelen gaan halen.”

On the job training

In 2018 begon het implementatieteam met de uitrol van 4PS Construct in Spanje en Noorwegen. “Op basis van de inrichting in Nederland hadden we een inrichting opgezet voor andere landen. Alles ook in het Engels natuurlijk. In Nederland hadden we een team van proceseigenaren. Iemand voor projecten, service, finance, etcetera. Daarnaast hadden we in elk land een groep key

users. We haalden deze key users eerst naar Nederland om een week met ons mee te draaien. Met de facturatie, de afdeling crediteuren, de service-coördinator, salesafdeling enzovoorts. On the job training dus. Daarna gingen wij naar het land toe om trainingen te geven. Mijn finance-team en ik deden de finance-trainingen, de consultant van 4PS trainde de andere afdelingen. Dat werkte heel goed, want toen hadden ze dus al kennis en ervaring opgedaan in Nederland.”

Sneeuwbaaleffect

“Eind 2018 gingen we tegelijkertijd in Spanje en in Noorwegen live en dat verliep voor een eerste internationale implementatie goed. De consultant van 4PS was continu beschikbaar voor vragen, gaf support na de implementatie, maakte de werkinstructies en draaide volledig mee in ons projectteam. Er zaten nog wel wat kleine probleempjes in bij de implementatie, maar die konden we snel verhelpen. Toen lag er geen belemmering meer om door te pakken en zijn we verder gegaan

met België, Frankrijk en alle andere landen. Binnen een half jaar hadden we bijvoorbeeld Duitsland over. Er ontstond een sneeuwbaaleffect. Landen gingen vragen om de implementatie in plaats van dat wij ze moesten pushen. Ze wilden niet achterblijven.”

“Wat daarbij natuurlijk hielp: ik was verantwoordelijk voor deze implementatie, samen met de regiodirecteur. Management commitment is heel belangrijk bij een ERP-implementatie. Zo is op een bepaald moment ook besloten 4PS Construct niet alleen in Europa, maar wereldwijd te implementeren. 4PS bleef daarbij goed scherp op wat we waar deden. Als we voor een land maatwerk nodig hadden, wist 4PS exact of dat voor een ander land al was ontwikkeld, zodat we nergens dubbel werk deden en het waar mogelijk eenvoudig over konden nemen. 4PS deed ook de analyses van de lokalisaties, die nodig waren om het systeem overal te laten voldoen aan de in dat land geldende wet- en regelgeving.”



“4PS Construct is zo breed en ondersteunt al onze basisprocessen, we wisten dat dit een goede keuze was.”



Tijd en aandacht

Corona werd nog wel een ding. “We reisden natuurlijk veel. De Middle East pakten we nog net mee. Daarna zouden we naar Azië, maar dat kon niet meer doordat corona uitbrak. Toen moesten we alles remote gaan doen. Dat was wel moeilijker. Mensen zijn tijdens online trainingen stiller, het is lastiger om te zien of ze het snappen en om feedback te krijgen. Daarom besloten we oefeningen te maken en de mensen te vragen hun scherm te delen bij het doorlopen van de stappen. 4PS dacht hierin actief mee en toonde veel flexibiliteit. Vanwege tijdzoneverschillen kwam het bijvoorbeeld regelmatig voor dat de trainingen ‘s avonds laat plaatsvonden. Dat was allemaal geen enkel probleem.”

Faissel vertelt over de implementatie alsof het allemaal moeiteloos verliep, maar veel energie kostte het natuurlijk wel. “Het is redelijk soepel verlopen, maar we hebben veel zelf gedaan. Dat heeft me wel wat levensjaren gekost, denk ik.” (lacht) Dit soort projecten verloopt normaal gesproken minder makkelijk, maar wat bij ons echt belangrijk was: de support

van het management, de sterke lokale teams met key users die goed weten hoe het werkt en de tijd en de aandacht die wij ze gaven door samen met 4PS lokaal goede support te geven. Maar eerlijk gezegd is het allerbelangrijkste geweest: het team van Radio Holland in Nederland, geholpen door het team van 4PS en het hebben van een vast aanspreekpunt bij 4PS. Voor ons was dit consultant Coen, die hierin een hele goede rol speelde.”

Inrichten, migreren, trainen en live

Ook belangrijk volgens Faissel: stick to the scope. “Elk land wil het ‘t liefst op een andere manier doen, maar vanaf dag één heb ik gezegd: dit is onze manier van werken, hier wijken we niet vanaf. Natuurlijk deden we in elk land wel een intake van twee dagen om te zien hoe ze nu werken en om potentiële problemen te signaleren. Maar voor de rest gingen we gewoon beginnen: inrichten, migreren, trainen en live. We hebben het dus heel pragmatisch aangepast. En wilden ze toch meer of anders? Dan zei ik: daar kijken we later naar. Als je namelijk wel dingen gaat veranderen tijdens de implementatie, dan vraag je om problemen.”



Shared Service Center

Inmiddels werken wereldwijd bij Radio Holland zo'n 250 mensen met 4PS Construct, 500 als ook de medewerkers worden meegeteld die werken met de apps. Bijna alle modules zijn in gebruik: Financieel, het HR-salarissysteem, logistiek, artikelbeheer, sales, service, contracten, projecten, calculatie, CRM, de 4PS Uren App en de 4PS Field Service App.

De voordelen zijn groot. "We centraliseerden de hele finance-afdeling in Nederland en hebben nu dus een Shared Service Center met alle administratie voor heel Europa. Dat kon voorheen niet, want iedereen had zijn eigen systeem. Met de IBM Cognos Analytics BI-omgeving hebben we 100% zicht op alle cijfers in alle regio's. Met een paar drukken op de knop hebben we de gegevens uit het systeem die we nodig hebben. We zitten nu bijvoorbeeld in een traject waarbij we kijken of we onze wereldwijde contracten met leveranciers beter kunnen uitonderhandelen. Voorheen moesten we daarvoor aan onze leveranciers vragen wat ze aan ons verkocht

hadden. Nu kijken we zelf wat hebben we gekocht. Dat kunnen we gewoon opzoeken nu, want iedereen praat over hetzelfde.

Een artikel heeft hetzelfde nummer in Panama, Nederland, Spanje of waar ook ter wereld. En waar voorheen een serviceopdracht in elk ander land opnieuw werd ingevoerd in een ander systeem, hoeven we nu niks meer over te typen. Het staat er voor iedereen op dezelfde manier in en we hebben dus heel goed zicht op de totale kosten en opbrengsten van onze serviceopdrachten."

Hogere klanttevredenheid

"De klanttevredenheid gaat daardoor ook omhoog, omdat we inzicht hebben in alle services, waar ook ter wereld. Alle servicerapporten zitten in één en hetzelfde systeem. Bovendien hebben we een koppeling gemaakt met de klantenservicesoftware Zendesk. We kunnen klanten daardoor continu voorzien van updates. Voorheen, als de techneut klaar was met zijn werk, moest de klant wachten op het rapport tot de

engineer het rapport op kantoor had gebracht, het rapport was ingescand en gemaild. Een volgende fase is dat we middels de interface tussen 4PS Construct en Zendesk in staat zullen zijn continu updates naar de klant te communiceren. 'We zijn aan boord, dit hebben we gedaan, hier is het servicerapport.' De klant blijft veel beter op de hoogte van waar we mee bezig zijn."

Ongekend snel en groot

Plannen voor de toekomst zijn er nog genoeg, maar eerst wil Radio Holland deze wereldwijde roll-out helemaal afronden. "Egypte is nu ook live en we zijn bezig met Portugal en twee dochterondernemingen. Tegelijkertijd kijken we of iedereen het systeem echt gebruikt zoals we het willen. De planningstool van 4PS bijvoorbeeld, de Field Service App. De laatste vestigingen laten overgaan en optimaliseren dus, dat staat nu eerst op de agenda. En een beetje bijkomen misschien. Want het was wel een enerverend traject. Zo'n snelle uitrol in zoveel landen, dat is volgens mij ongekend."