

# CASE STUDY – NOVOFORM NEDERLAND

---

Novoform Nederland is een onderdeel van de Japanse Sanwa Groep welke binnen Europa een vooraanstaande positie heeft. Het bedrijf is zowel fabrikant als leverancier van kwaliteitsdeuren voor de industriële en particuliere markt. Enkele producten die worden geproduceerd door Novoform zijn onder andere industriële deuren, garagedeuren, en laad- en lossystemen. Deze worden vanuit meerdere vestigingen in Nederland ontwikkelt, geproduceerd en verkocht aan klanten in Europa.

Novoform is niet alleen een fabrikant en leverancier, maar heeft ook een eigen serviceorganisatie. De producten worden door het bedrijf zelf gemonteerd, gerepareerd en onderhouden.

## SOFTWARE KEUZE

In 2003 heeft Novoform het ERP-softwarepakket van SAP geïmplementeerd. Al tijdens de implementatie van SAP R/3 bleek ondanks gedane toezeggingen, dat met dit pakket ook de serviceorganisatie op haar wenken bediend kon worden, niet werd waargemaakt. Alleen met behulp van het nodige maatwerk werd het mogelijk om enerzijds de levering en montage van deuren en anderzijds het onderhouden en repareren van deuren flexibel te kunnen inplannen. Daarnaast bleek de verwerking van de papieren montage- en servicerapporten en het registreren van de uren erg arbeidsintensief te zijn. Om die redenen werd er in 2005 een zoektocht gestart naar een gebruikersvriendelijke en flexibele oplossing met een interface naar SAP R/3. Tevens moest het mogelijk worden om de buitendienst monteurs volledig digitaal te kunnen laten werken met behulp van een mobiel apparaat, welke in die tijd nog geen gemeengoed was.

“Het was niet makkelijk om een oplossing te vinden die aan al onze eisen voldeed”, vertelt Robin Meinders, IT-manager. “Op dat moment hadden we twee keuzes, of zelf een applicatie bouwen of kiezen voor de **LINK2** oplossing van **WAY2CONNECT**”, vervolgt Meinders. Uiteindelijk is gekozen voor **WAY2CONNECT** die meedacht met Novoform en flexibel was tijdens en na de implementatie van de software.

Na de implementatie van **LINK2** werden de beoogde doelen al snel bereikt:

- Met minder indirecte FTE's meer directe FTE's inplannen en begeleiden
- Een sluitende urenverantwoording in overeenstemming met cao-afspraken.
- Real-time inzicht in de voortgang van de werkzaamheden en het verkleinen van de doorlooptijd van de werkbonden.
- Snelle facturatie van uitgevoerde werkzaamheden.

## EVOLUTIE

De jaren verstrijken, de wereld draait door. In de economisch moeilijke tijden werd service voor Novoform steeds belangrijker. “De eisen van onze klanten worden steeds hoger. 24/7 service met gegarandeerde responstijden van vier of zelfs twee uur zijn geen uitzondering meer”, zegt Norbert van Uitert, de huidige Manager Customer Service. Men wil full-service contracten aangaan met periodieke keuringen. Gelukkig is **WAY2CONNECT** met haar tijd meegegaan en hebben we in 2015 een upgrade van **LINK2** doorgevoerd met vele nieuwe mogelijkheden.

Monteurs kunnen nu automatisch ingepland worden. Dit is mogelijk door de automatische plan module en plan assistent in **LINK2**. Het buitendienst team van Novoform is ook geheel gedigitaliseerd en werkt voortaan met digitale onderhoudschecklisten en logboeken per installatie. Daarnaast is er een klantenportaal geïmplementeerd waarin alle informatie digitaal beschikbaar is voor de klanten. Ordergegevens en rapporten kunnen direct door de klant worden opgevraagd en gedownload.

“Daarmee kunnen we voldoen aan de vele eisen van onze klanten en hebben we geen moment spijt gehad van onze keuze om voor **WAY2CONNECT** te kiezen”, zegt Van Uitert.

WAY2CONNECT