

Ook de schoonmaakster moet de procedures kennen

Veel bedrijven vinden dat hun IT-projecten te weinig waarde voor het bedrijf creëren, maar vaak slagen ze er gewoon niet in om de bedrijfsprocessen naar de werkvloer te vertalen. Dat is alvast de overtuiging van Dirk Van Pamel, zaakvoerder van het Antwerpse Ockham. Onder de naam WEBISO ontwikkelde het bedrijf een softwaretoepassing die kwaliteitshandboeken helpt tot stand te komen. "Zelfs de meest gesofisticeerde kwaliteitsprocedures hebben geen zin als de medewerkers ze niet kunnen toepassen."

igeert.degrande@jobat.be

Ockham is een van de pioniers in de Belgische ICT-wereld. De wortels van het bedrijf gaan terug tot 1982, toen het bedrijf onder de naam Sydes een onderdeel vormde van de Vlaamse Uitgevers Maatschappij (VUM, het huidige Corelio). Na allerlei omzwervingen kwam het bedrijf in 2004 in handen van Dirk Van Pamel, een vennoot en een van de oprichters van Sydes. Het bedrijf raakte als een van de eerste spelers op de internetmarkt (het was het zevende bedrijf in België met een domeinnaam) gefrustreerd, omdat het alleen maar vragen kreeg om websites te bouwen, terwijl het eigenlijk vooral op de markt van de internetapplicaties mikte. "Ondertussen zorgen de ontwikkeling van applicaties, zoals archiverings- en workflowsystemen, en documentbeheer voor zo'n 65 procent van de omzet, maar het vlaggenschip van de onderneming is wel degelijk de software voor de kwaliteitshandboeken. In die niche, waarin de concurrentie zowel komt van bedrijven die zelf dergelijke software willen ontwikkelen als van documentbeheersystemen, beschikken we over sterke troeven en willen we verder groeien. Te meer omdat we toch al kunnen uitpakken met een aantal vrij aardige referenties, zoals Volvo, NedCar, de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, Océ en KBC Securities." Ook het pakjesbedrijf ABX, dat vroeger onder de vlag van de NMBS voer maar onlangs overging in buitenlandse handen, koos recent voor dit softwarepakket als communicatieplatform. De software moet er niet alleen de kwaliteitsvoorschriften, procedures en formulieren bewaken, maar zal ook gebruikt worden door de hrm-afdeling om de personeelsdocumenten overzichtelijk te communiceren.

Orde scheppen

Dat de hype van een aantal jaar geleden rond kwaliteitscertificaten achter de rug lijkt, is voor Dirk Van Pamel geen reden om de toekomst somber in te zien. "Integendeel. Bedrijven

hebben steeds meer nood aan systemen om orde te scheppen in de chaos, die door allerlei maatschappelijke en technische ontwikkelingen ontstaat. Zo moet elk bedrijf een heel eigen en specifiek imago ontwikkelen om bij de klanten het verschil te maken. Vandaar dat de lastenboeken voor de toeleveranciers almaar gedetailleerder en strenger worden. Vroeger reden de vrachtwagens bijvoorbeeld de haven binnen om kisten appels op te laden die zowel voor Aldi als Carrefour bestemd waren, maar nu is dat uit den boze. In de lastenboeken van die distributiebedrijven staat heel specifiek beschreven hoe dat allemaal in zijn werk moet gaan. De procedures worden in alle sectoren almaar ingewikkelder en dat heeft zware gevolgen. Hoe vaak moeten verplegers en verpleegsters in een ziekenhuis bij het bed van een patiënt zich niet afvragen welke handeling ze nu op welke manier moeten uitvoeren? Dat wordt dan ter plekke wel relatief snel opgelost, maar als iedereen altijd toegang heeft tot de juiste proce-



©Hendrik De Schrijver

Bedrijfsleiders die met een Cessna vliegen, dromen vaak van een Airbus; geen wonder dat ze IT-projecten soms als een mislukking ervaren.

Dirk Van Pamel, Ockham

dures, zou het allemaal veel efficiënter kunnen en dus veel kosten kunnen besparen. Zelfs een eenvoudig contract tussen pakweg een hotel en een schoonmaakfirma bevat honderden bepalingen en regeltjes. En dan mag dat schoonmaakbedrijf nog zo'n fraaie methodiek hebben ontwikkeld rond kwaliteitszorg, als de medewerkers niet vertrouwd zijn met de specifieke regels voor die bepaalde klant, gaat het bedrijf toch de mist in en mag het binnen de kortste keren op zoek gaan naar andere klanten."

Wegwijs in procedures

Uit zijn kwarteeuw praktijkervaring weet Dirk Van Pamel dat bedrijven op papier de mooiste kwaliteitsprocedures mogen hebben, maar dat het in de praktijk altijd weer moeilijk blijkt om zich aan te passen en ervoor te zorgen dat iedereen van die aanpassingen op de hoogte is. Men rekent dan op een IT-project om alles in een handomdraai op te lossen, maar zo eenvoudig is het natuurlijk niet. "Dat IT-projecten vaak mislukken, heeft volgens mij te maken met het feit dat bedrijfs- en projectleiders wel eens de realiteit uit het oog durven verliezen", zegt Van Pamel. "Als ik piloot ben van een Cessna-vliegtuigje droom ik natuurlijk ook van de technologie van een Airbus, maar die heb je gewoon niet." Een onderneming die deze oefening tot een goed einde wist te brengen is Volvo-dealer Lacom met vestigingen in Leuven en Vilvoorde. "De opvolging van de 800 procedures uit het kwaliteitshandboek kostte vroeger twee dagen per week", zegt Dirk Van Pamel. "Nu is dat nog een halve dag per maand. Een ander voordeel is dat bij controles altijd alles binnen handbereik ligt. Iedereen roept dat kwaliteit en klanttevredenheid het hoogste goed zijn, maar om die ambitie echt waar te maken zijn procedures nodig waar alle medewerkers snel, op een toegankelijke manier hun weg in vinden."

*Bedrijfsprocessen zijn
een zaak van iedereen*

