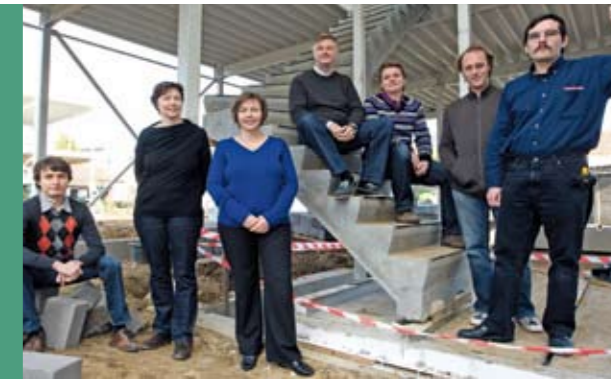


## REPORTAGE DIENSTENINNOVATIE



An De Sauter: "In volle crisis blijven we investeren in gebouwen en vernieuwde diensten."  
[Foto Kurt]

Informaticaleverancier Multiplies uit Tielt vernieuwt dienstenaanbod diepgaand

## Helemaal anders gaan computeren

**Het Tieltsse informaticabedrijf Multiplies werkt volop aan de innovering van zijn dienstverlening. "De consument verandert. Interactie en op maat gemaakte, gepersonaliseerde dienstverlening worden cruciaal in de toekomst", zegt zaakvoerder An De Sauter.**

Multiplies startte in 1993 en telt intussen acht mensen, onder de leiding van An De Sauter. Het bedrijf biedt een integrale, meervoudige service, voornamelijk aan zelfstandigen, kmo's, instellingen en scholen. De technische medewerkers kunnen de infrastructuur van de klant zowel installeren als beheren.

De winkel in de Felix D'Hoopstraat in Tielt wordt tegen de lente ingeruild voor een opvallende nieuwbouw in de Adolf Loosveldtstraat, een drukke doorgangsweg. "Na diepgaande gesprekken over onze bedrijfsprocessen en toekomst, kwamen de architecten op de proppen met twee gebouwen. Ze begrepen duidelijk onze visie op zakendoen: een opsplitsing van producten en diensten. Merkwaardig is dat vrijwel al onze medewerkers zich in het dienstengebouw zullen bevinden. Dan merk je pas hoe belangrijk dit in onze zaak is. Wij verkopen *commodities* – producten die je op veel plaatsen kunt kopen – dus moeten we het verschil maken in onze dienstverlening", vertelt Dirk Dinnewet, die mee instaat voor het algemeen beheer.

Ongeveer gelijktijdig dacht Multiplies met het Agentschap Ondernemen na over strategie en kwam het ook in contact met het Innovatiecentrum West-Vlaanderen. "Het Innovatiecentrum begeleidt ons nu in de vernieuwing van het dienstenaanbod. Via tweewekelijkse sessies van telkens twee uur, worden ook de medewerkers betrokken. Eerst analyseren we de huidige toestand, daarna zoeken we mogelijke opties. In de derde fase zullen we projecten selecteren om ze ten slotte te realiseren", licht An De Sauter toe.

### Energievreters

De ICT-sector ondergaat grote veranderingen. "In de nabije toekomst zal een belangrijk deel van de kmo-markt gebruikmaken van nieuwe technologieën. Toch blijft het voor veel bedrijfsleiders een wereld waarmee ze nog niet vertrouwd zijn", zegt De Sauter. "De kmo-klant heeft duidelijke verlangens: bedrijfsgegevens moeten altijd en overal beschikbaar zijn. De opvang van mobiel werken is enorm. Daarnaast moet informatica het bedrijf ondersteunen, en is bedrijfszekerheid uiterst belangrijk. De klant verwacht dat alles gebruiksvriendelijk is en uiteindelijk wenst hij de kosten overzichtelijk te

houden", zegt De Sauter. Traditioneel kocht een kmo zelf een file- en printserver. Nu bestaat de trend om alles samen te brengen op een centrale server bij de informaticaleverancier. "Wij sturen dan enkel de schermbeelden naar de werkposten bij de klant. Binnen twee jaar hebben de bureaus in de bedrijven geen vaste computer meer. Elke werkplek krijgt een eenvoudige desktop, een zogenaamde *thin client* met een scherm, toetsenbord en muis. We spreken hier over *SaaS, DaaS en VDI: Software as a service, Desktop as a service en Virtual Desktop Infrastructure*", verduidelijkt Dirk Dinnewet.

"Alleen al het energieplaatje helpt deze evolutie. Weet je dat één server jaarlijks al snel voor 1.000 euro elektriciteit verbruikt? Dat zijn ware energievreters. Een eenvoudig werkplektoestelletje verbruikt nauwelijks zoveel als een koelkastlampje. Hetzelfde geldt voor software: binnenkort kun je op een menukaart enkel de software aanvinken die je op dat moment wil gebruiken, en daarna betaal je enkel voor de gebruikte periode."

### Documentbeheer

Andere grote mogelijkheden liggen op het vlak van

documentbeheer. "Hoeveel tijd verliezen bedrijven niet dagelijks met zoeken naar informatie die in de organisatie verspreid zit? Denk maar aan de verschillende mailboxen, facturen, faxberichten, bestellingen via de website, voorraadgegevens, enz... Het wordt veel eenvoudiger als dit in een intelligent informatiesysteem te vinden is", zegt De Sauter.

Multiplies bewandelt nog andere vernieuwende pistes. Bijv. de apparaten bij de klant voortdurend signalen over hun performantie laten uitzenden naar de informaticabeheerder. "Aan evoluties in deze 'hartslag' merken onze vakmensen meteen of een panne nadert. Preventief ingrijpen in een werkend systeem is veel bedrijfszekerder en kostenbesparender dan wachten tot een fatale breuk", meent Dinnewet.

Een recent succes is Multiplies' geautomatiseerde internetwinkel VolPandGo.be voor alle producten rond telefoneren via internet. Deze rechtstreekse verkoop aan bedrijven lokte al klanten uit heel Europa, tot zelfs de Algerijnse telecommatenschap. "In volle crisis blijven we dus investeren in gebouwen en vernieuwde diensten. We werven zelfs nog mensen aan", besluit An De Sauter. (BC)

[www.multiplies.be](http://www.multiplies.be)

Kris Casier en Cami nv laten zich inspireren door het Innovatiecentrum West-Vlaanderen

## Beter bewust van onze mogelijkheden

**Cami nv in Oostende, opgericht in 1982 door Michel Casier, verkoopt alles voor het professioneel inlijsten. Via het project 'Commerciële innovatie' leerde zaakvoerder Kris Casier het Innovatiecentrum West-Vlaanderen kennen: "Iemand die mee helpt denken wat we binnen ons bedrijf nog kunnen aanbieden aan onze klanten qua diensten, was net wat we zochten." En zo kwamen Bart Hommez, Kim Smets en Crealab op de proppen. Na een stevige brainstorming werden enkele proefprojecten rond diensteninnovatie opgezet.**

Cami startte in 1982 in de Kerkstraat in Oostende, en groeide uit tot Huis Casier, een winkel in kantoorbenodigdheden en materiaal voor kunstenaars. In 1991 werd de winkel verkocht en in 2004 verhuisde Cami naar de Edward Vlietinckstraat waar het over een oppervlakte van 7.500 m<sup>2</sup> beschikt. "We leveren alle materialen en machines voor het maken van kaders", zegt Kris Casier. "Momenteel hebben we een pand van 2.000 m<sup>2</sup>. Er is dus nog ruimte

voor uitbreiding." Daarvoor kan het Innovatiecentrum West-Vlaanderen nieuwe ideeën aanbrenge. "Wij willen bedrijven, en vooral kmo's, stimuleren om te innoveren", zegt Bart Hommez. "We mikken zowel op vernieuwing van producten als diensten, ook voor productiebedrijven die nog geen of maar weinig diensten aanbieden. Wij helpen bij het zoeken naar de juiste strategie, doen audits en verwijzen indien nodig door naar de juiste kenniscentra."

### Brainstormen met Crealab

Cami is actief in de Benelux en verkoopt zaag- en nietmachines, passe-partoutsnijders, kleefmachines, lijsten, karton, glas en alle accessoires om iets in te lijsten. "Onze dienstverlening was al uitgebreid", verduidelijkt Kris Casier. "Zo hebben wij een voorraad van 1.400 verschillende soorten lijsten die onmiddellijk bij de klant kunnen worden geleverd. Daarom hebben we trouwens ook een

eigen transportdienst. Op die manier hoeft de klant zelf geen grote voorraad meer aan te leggen."

"Wij leveren ook heel wat maatwerk af en hebben verschillende glassoorten in voorraad. En we geven al jaren opleiding. Maar we vroegen ons af wat we nog meer konden doen als dienstverlening voor onze klanten en binnen onze mogelijkheden", gaat de zaakvoerder verder. "Daarvoor kwam de hulp van het Innovatiecentrum en hun Crealab als geroepen."

"Crealab is gespecialiseerd in het zoeken naar nieuwe ideeën", zegt Kim Smets. "Zeg maar dat het een instrument tot brainstormen is. Het uitgangspunt is dat we de juiste vragen moeten stellen. Vijf medewerkers van Cami, vijf studenten en de creativiteitscoach van het Innovatiecentrum vroegen zich af wat de noden van de klanten zijn, hoe we ze kunnen helpen en welke waardevolle diensten we kunnen ontwikkelen die bovendien ook nog inkomsten genereren."



Bart Hommez van het Innovatiecentrum en Kris Casier, zaakvoerder van Cami staken de koppen bijeen en werkten een aantal proefprojecten uit. [Foto EV]

### Proefprojecten

Het resultaat van die brainstorming is een aantal proefprojecten. Casier: "Een daarvan is het op maat zagen van rugkarton. Of het aanbieden van tien verschillende soorten glas, ook al op maat geleverd. Samen met een leverancier richtten we ook een nieuw bedrijf op: EC Mouldings. De E staat voor E-Wood en betreft ecologisch hout van fruitbomen uit Maleisië, dat tot staaflijsten wordt verwerkt. Cami doet de logistieke ondersteuning en administratie, en een Brit staat in voor de verkoop."

"Door de samenwerking met het Innovatiecentrum werden wij ons meer bewust van de waarde die wij al creëren voor de klant en van onze mogelijkheden. Daarom twijfelden we ook niet toen E-Wood een partner zocht. Wij doen dat, was de conclusie", vertelt Kris Casier. "De proefprojecten van het rugkarton en het glas laten we ruim een half jaar lopen en evalueren we op alle vlakken. De feedback van de klant is daarbij erg belangrijk."

"Het uiteindelijke doel is van Cami de favoriete leverancier te maken van de inlijsters", besluit de zaakvoerder. "Het inkaderen en het beroep zelf is op dit moment verre van sexy. Onze markt is klein geworden, en we moeten dus kijken hoe we de klanten kunnen helpen om de markt weer groter te maken." (PAD)

[www.cami-nv.com](http://www.cami-nv.com)