

**Customer  
Case**

# **Bekaert werkt met een team van Cheops IT-experts voor cruciale ondersteuning**

Staalraadspecialist Bekaert groeide sinds de oprichting in 1880 uit tot een innovator met activiteiten in uiteenlopende sectoren en 80 fabrieken wereldwijd. Heel wat diensten zijn gecentraliseerd maar voor de IT-ondersteuning van de zes Belgische locaties schakelde Bekaert de Professional Services-experten van Cheops in.



“Zonder Cheops hadden we nu geen stabiliteit in onze IT-supportafdeling voor onze Belgische vestigingen”, zegt Koen Vereeken, Global IT Lead Technology Infrastructure bij Bekaert.

Bekaert heeft de IT Infrastructure & Digital Workplace Services georganiseerd op drie niveaus: een wereldwijd team van Solution Architects en Engineers die internationaal op afstand samenwerken, een aantal regionale IT Managers en ten slotte ook een lokaal team dat de business ondersteunt.

Dat team is fysiek aanwezig om per vestiging een breed scala aan IT-taken uit te voeren. Naast het ondersteunen van productie en eindgebruikers voert het team ook taken uit zoals het installeren van nieuwe software en apparaten, het vervangen van switches en het coördineren of escaleren van complexe zaken waar nodig.

## Digitalisering van back-end tot productie

“We hebben jarenlang geen nood gehad aan dergelijke IT-ondersteuning bij Bekaert”, vertelt Koen Vereeken. “Onze processen waren toen namelijk weinig gedigitaliseerd. Maar sinds een zevental jaar zijn we steeds meer gaan automatiseren en digitaliseren. Zo zijn we nu bezig met IoT-projecten en houden we veel meer data bij die we kunnen analyseren in applicaties zoals Microsoft Power BI. We kunnen daardoor bijvoorbeeld het onderhoud van de machines beter plannen en de productiemachines maximaal bezetten.”

“De Cheops-specialisten die bij ons support leveren zijn niet alleen tweetalig maar ook heel veelzijdig. Ze hebben een brede IT-kennis en zijn flexibel.”



De digitalisering zit niet alleen in de back-end. “Ook de werkvloer is volledig gedigitaliseerd en geconnecteerd. Zo gebruiken we allerlei geconnecteerde toestellen zoals handheld scanners, tablets, labelprinters en displays”, zegt Koen Vereeken. “Daardoor is er meer IT-support nodig, want intussen is onze productie afhankelijk van IT. Als er een probleem is met het netwerk, heeft dat grote gevolgen voor onze operationele werking. De ondersteuning door Cheops is dan ook kritiek voor onze organisatie.”

## IT-ondersteuning is onmisbaar

Voor een hogere efficiëntie zet Bekaert ook in op automatisering. Bijvoorbeeld door het rechtstreeks configureren van PCs op de productielijn van onze vendor en het automatiseren van service requests in onze IT Support Ticket tool. Toch blijft ook de lokale IT-support onmisbaar. Door de verdere digitalisering in onze afdelingen is er bijkomende nood aan IT support. Met onze huidige bezetting bleek dat niet haalbaar. We hadden geen IT-partner die ons kon helpen met het snel opschalen van onze IT-supportafdeling in België.

## Een IT partner dichtbij

Voor Koen Vereeken is het duidelijk dat een externe partner voor IT-support een nabijgelegen onderneming moest zijn. De keuze viel op Cheops. “Cheops is net als onze Belgische fabrieken gevestigd in Vlaanderen en Brussel, dat maakt de samenwerking veel gemakkelijker”, vindt hij. “Het was een perfecte match die ons een enorme gemoedsrust geeft. De problemen blijven niet liggen en er zijn minder escalaties zodat Global IT zich meer kan toeleggen op projecten met toegevoegde waarde voor de business.”

## Communicatie met Global IT

De Cheops Professional Services Experts leveren nu support op de werkvloer. Dat kan heel uiteenlopend zijn, en de Service Experts moeten voortdurend de juiste beslissingen nemen om problemen efficiënt af te handelen. Koen Vereeken: “Stel dat een productiemedewerker meldt dat een productiemachine het niet meer doet. Dan moet de aanwezige Cheops-expert de oorzaak zoeken. Daarbij moet hij de vertaalslag kunnen maken tussen de verschillende technologieniveaus. De oorzaak van het probleem kan bijvoorbeeld liggen bij de applicatie, bij het netwerk of alleen bij het toestel. Het komt er dan op aan dat de IT-medewerker snel kan analyseren, oplossingen vinden, problemen triëren en eventueel escaleren naar Global IT. Daarnaast zijn de IT-medewerkers ook letterlijk de ‘handen en ogen’ voor Global IT. Die kan hen bijvoorbeeld vragen om snel iets te checken ter plaatse.”

## Een stabiele samenwerking

De samenwerking met Cheops loopt nu heel vlot en is sowieso voorzien op de lange termijn. Die stabiliteit is cruciaal voor Bekaert, want het duurt gemakkelijk zes maanden voor de IT-medewerkers de fabrieksomgeving kennen. Ook tweetaligheid is een must – Engels voor de samenwerking met Global IT en Nederlands voor op de werkvloer.

“De Cheops-specialisten die bij ons support leveren, zijn niet alleen tweetalig maar ook heel veelzijdig”, zegt Koen Vereeken. “Ze hebben een brede IT-kennis en zijn flexibel. Bovendien combineren ze hun aandacht voor de eindgebruiker met een sterke interactie met onze Global IT-organisatie. Die variatie maakt voor hen de job ook boeiend. Ze zijn nu een team op maat voor zes vestigingen zodat ze telkens een halve dag per locatie aanwezig zijn. We merken dat onze medewerkers het waarderen dat ze zo aanwezig en aanspreekbaar zijn.”

## Continue opleidingen

De System Engineers van Cheops maken intussen echt deel uit van het team bij Bekaert en de Cheops Academy zorgt ervoor dat hun kennis altijd up-to-date blijft. Cheops kan indien nodig ook snel volwaardige vervanging voorzien. “We hebben niet de luxe om zes maanden te zoeken naar een geschikte medewerker”, aldus Koen Vereeken. “Bij Cheops is dat een kwestie van enkele dagen of weken. Ook als we eens extra hulp nodig hebben voor bepaalde projecten is de ondersteuning van Cheops flexibel uit te breiden. Als we een nieuwe vestiging zouden openen, kunnen we via Cheops gemakkelijk de nodige IT-specialisten inschakelen. De samenwerking kan dus in de toekomst nog intensiever en meer strategisch worden.”



**“De System Engineers van Cheops maken intussen echt deel uit van het team bij Bekaert en de Cheops Academy zorgt ervoor dat hun kennis altijd up-to-date blijft.”**

Koen Vereeken,  
Global IT Lead Technology Infrastructure,  
Bekaert



# De oplossing van Cheops

## Voordelen oplossing Cheops

- Efficiënte opvolging van IT-problemen
- Meer focus op strategische bedrijfsdoelstellingen
- Hogere productiviteit
- Bedrijfscontinuïteit
- Flexibele en snelle toegang tot de juiste expertise
- Permanente opleiding van het team
- Back-up indien gewenst

## Over Bekaert

Bekaert wil de partner zijn die de manier waarop we leven en bewegen vormgeeft. Altijd veilig, slim en duurzaam. Als wereldwijde markt- en technologieleider in staal draadtransformatie en coatingtechnologieën past Bekaert zijn expertise ook toe op andere domeinen dan staal. Zo creëert de multinational nieuwe oplossingen met innovatieve materialen en diensten. Bekaert is opgericht in 1880 en heeft zijn hoofdkantoor in West-Vlaanderen. De verschillende vestigingen wereldwijd tellen samen ongeveer 27.000 medewerkers.

[www.bekaert.com](http://www.bekaert.com)



**Cheops Technology nv/sa**

Prins Boudewijnlaan 7 B - 2550 Kontich - Belgium - T +32 3 880 23 00 - [info@cheops.com](mailto:info@cheops.com)