

Managed Services en technologische expertise van Cheops helpen Wilms om te blijven innoveren.

Wilms, een innovatief familiebedrijf dat rolluiken, zonwering en ventilatiesystemen produceert, streeft naar efficiëntie door doorgedreven digitalisatie en automatisatie. Dankzij de Managed Services van Cheops kan het IT-team van het bedrijf zich focussen op het verder optimaliseren van alle processen.



Al sinds 1975 produceert Wilms in Meerhout rolluiken, zonwering en ventilatie. De 'schaduwmeesters' zetten sterk in op innovatie, duurzaamheid en verticale integratie. Enkele innovaties van Wilms: opbouwkasten met ventilatie en rolluiken en screens die in de spouwmuur kunnen worden ingebouwd. Processen als aankopen, bestellingen van klanten, magazijnactiviteiten en productie zijn verregaand gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Dat stelt het bedrijf in staat om uiterst efficiënt te werken.

Wilms maakt geen standaardproducten. Om zaken op maat te produceren, heeft het bedrijf veel gegevens van de klant nodig. Voor rolluiken zijn

dat onder meer het type, de breedte en de hoogte, de kleur van de lamellen en de inbouwmethode.

Yannick Philippaerts, Innovation Manager bij Wilms en verantwoordelijk voor het IT-team, beschrijft het aankoopproces: "We hebben een online portaal ontwikkeld waar de klant al die gegevens invult. Op het einde ziet de klant de exacte prijs en de vroegst mogelijke leverdatum, die automatisch berekend wordt op basis van de gekozen specificaties. Het systeem kent de maximumbreedtes die we maken en geeft een foutmelding als die overschreden worden. Wanneer we een bestelling ontvangen, weten wij dus altijd zeker dat we het kunnen maken."

“ De stabiliteit en uptime van onze IT-systemen zijn essentieel voor de continuïteit van ons bedrijf.”

Yannick Philippaerts | Innovation Manager bij Wilms



Die doorgedreven automatisatie brengt weliswaar een vorm van afhankelijkheid met zich mee, weet Yannick Philippaerts: “De stabiliteit en uptime van onze IT-systemen zijn dan ook essentieel voor de continuïteit van ons bedrijf.” Ook de opkomst van het hybride werken zorgt voor uitdagingen. “Vroeger was ons ERP-systeem alleen toegankelijk op kantoor, maar sinds de coronapandemie moeten werknemers het ook thuis kunnen raadplegen. We hebben toen een VPN geïmplementeerd met verschillende rechten voor verschillende gebruikers”, klinkt het. “Het thuiswerk had ook invloed op de hardware. Zo werkte iedereen vroeger op kantoor met thin clients en een remote desktop. Toen iedereen van thuis begon te videobellen, lukte dat niet meer op de server van Wilms. Dus zijn we afgestapt van het concept van de remote desktop en overgeschakeld naar laptops. Hierdoor kroop er wel meer werk in het beheer”

Van support naar managed services

Wilms heeft een eigen IT-team met veel interne kennis over infrastructuur en ontwikkeling. Toen een IT-partner werd gezocht om de medewerkers te ontzorgen, was dat in eerste instantie dan ook alleen voor tweede- en derdelijnssupport. “We waren vooral op zoek naar een partner met de juiste expertise en certificaten voor de belangrijke hardware en software die we bij Wilms gebruiken”, legt Yannick Philippaerts uit.

Cheops had die expertise en certificaten in huis. “Toen ze uitlegden dat ze ook managed services aanboden, was ik aanvankelijk sceptisch. Door hun heldere uitleg en transparante prijzenpolitiek ben ik toch zelf eens gaan rekenen. Sinds we geen remote desktops meer gebruikten, had ons interne

IT-team meer werk met updates. We liepen altijd wel wat achter. Terwijl Cheops hiervoor een mooi geautomatiseerd platform heeft.”

De businesscase was snel gemaakt en Wilms besloot om een beroep te doen op de managed services van Cheops voor updates en monitoring. Cheops zorgt ervoor dat alle software op de computers van Wilms steeds up-to-date is en monitort ook de IT-infrastructuur. “Ons IT-team heeft daardoor meer tijd om dieper in te gaan op onze netwerk- en softwaresetup en onze beveiliging”, besluit Yannick Philippaerts.

Succesvolle omschakeling

Ter voorbereiding van de omschakeling naar de managed services van Cheops hadden beide partijen een plan van aanpak opgesteld, met duidelijke afspraken. “Bij een project van deze omvang is het normaal dat niet altijd alles even vlot verloopt. Er zijn dan ook wel wat uitdagingen geweest. Dankzij transparante en open communicatie, hebben we het plan met succes kunnen uitvoeren,” zegt Yannick Philippaerts. In enkele weken tijd was de omschakeling afgerond.

Die constante communicatie was ook noodzakelijk omdat Wilms een groot IT-team heeft dat graag de controle over de eigen systemen behoudt. “Andere bedrijven vinden het misschien niet erg dat hun updates onaangekondigd 's nachts gebeuren, maar wij willen dat wel op voorhand weten. Voor Cheops was dat nieuw, maar ze hielden rekening met ons specifieke profiel”, voegt hij eraan toe.



Communicatie op meerdere niveaus

Yannick Philippaerts benadrukt dat de communicatie tussen Wilms en Cheops op meerdere niveaus gebeurt: “Onze projectleider spreekt met een projectleider bij Cheops, onze IT-engineers spreken met engineers van Cheops, en ik spreek het management bij Cheops. Dat vormt een optimale basis voor de samenwerking. Ik hoef ook niet continu te weten wat er op alle niveaus gebeurt. Alleen wanneer er iets escaleert, komt het bij mij terecht.”

Om de drie maanden hebben beide partijen servicemeetings. Daarin wordt besproken welke zaken er zijn gebeurd, gecheckt of iedereen nog op dezelfde lijn zit en overlopen wat er op de planning staat. “Cheops is ook een belangrijk klankbord voor ons. IT-systemen zijn niet statisch en we kunnen altijd terecht bij hen voor advies over toekomstige ontwikkelingen.” Yannick Philippaerts looft ook het brede netwerk van Cheops: “Zo hadden we problemen met de stabiliteit van de verbinding in een van onze vergaderruimtes. Toen we het hierover hadden met Cheops, werden we meteen doorverwezen naar een partner die dat kon oplossen. Die heeft dan effectief gezorgd voor een stabiele verbinding in onze vergaderruimte.”



“ Cheops is een belangrijk klankbord voor ons. IT-systemen zijn niet statisch en we kunnen altijd terecht bij hen voor advies over toekomstige ontwikkelingen.”

Yannick Philippaerts | Innovation Manager bij Wilms

Dezelfde bedrijfscultuur

Dat Wilms en Cheops een gelijkaardige bedrijfscultuur hebben, ziet Yannick Philippaerts als een belangrijke succesfactor voor een goede samenwerking: "We hebben allebei een bedrijfscultuur waarin medewerkers gewaardeerd worden en vertrouwen krijgen van

het management. Mensen krijgen bij ons ook de kans om te leren en fouten te maken. Wanneer er een probleem is en ik Cheops bel om te horen wat er precies aan de hand is, zoeken we samen constructief naar een oplossing."

Als innovatief bedrijf investeert Wilms continu in vernieuwing. "Bij IT-gerelateerde vernieuwingen zullen we Cheops zeker blijven betrekken", weet Yannick Philippaerts. "Zo zijn we momenteel onze productie aan het uitbreiden en er komen nieuwe kantoren en nieuwe hardware. Als we op dit elan verder blijven samenwerken, gaan we nog vele mooie jaren samen tegemoet als partners."



De oplossing van Cheops

Voordelen van de Managed Services van Cheops:



voorspelbare budgetten



focus op kernactiviteiten



schaalbaarheid en flexibiliteit



toegang tot expertise en innovatie



hogere bedrijfscontinuïteit

Over Wilms

Wilms ontwikkelt en produceert al sinds 1975 innovatieve oplossingen om schaduwen te creëren. De 'schaduwmeesters' ontwikkelen duurzame en kwalitatieve rolluiken, zonwering en ventilatie. De productie gebeurt volledig op de hoofdzetel in Meerhout met een doorgedreven focus op verticale integratie. Het familiebedrijf is met haar sterke RD-afdeling een trendsetter in de markt.

www.wilms.be

Cheops Technology nv/sa
info@cheops.com

Antwerpen

Business Park Gate 7
Prins Boudewijnlaan 7 B
2550 Kontich
T +32 3 880 23 00

Brussel

Corporate Village
Leonardo da Vincilaan 1
1935 Zaventem
T +32 2 486 13 00

Gent

Planet Group Arena
Ottergemsesteenweg-Zuid 808 B
9000 Gent
T +32 9 274 15 00

