



ZESPRI's mail nu altijd beschikbaar

 **Mobile Access**
ICT Infrastructure • Services • Solutions

www.mobileaccess.be
+32 (0)3 870 80 00
info@mobileaccess.be

Voor ZESPRI Service Center is een dag zonder mail een commerciële ramp. Wie van marketing zijn kernbezigheid maakt, heeft immers immense hoeveelheden contacten te verzorgen. Het is dan ook uitermate belangrijk voor de ZESPRI medewerkers om over een zeer betrouwbaar en gebruiksvriendelijk mailsysteem te beschikken, dat bovendien mogelijkheden biedt tot een goede werkorganisatie en time management. In dergelijke omstandigheden voldeed de oude, logge Lotus Notes infrastructuur niet meer.

De wens over een geïntegreerd mailpakket te beschikken, dat makkelijk te gebruiken is en samenwerkingsmogelijkheden biedt, deed ZESPRI bijna automatisch bij Microsoft en Outlook uitkomen. IT partner Mobile Access maakte met HRM Pro bovendien een extra module die het proces van verlofaanvragen volledig automatiseert. Na enkele maanden gebruik van Outlook blijkt dat de vijftig medewerkers van ZESPRI het gebruiksgemak en de mogelijkheden om efficiënter te werken erg op prijs stellen. Er wordt al reikhalzend uitgekeken naar volgende Microsoft-toepassingen.

“We vonden het belangrijk beter te kunnen werken en toch onze platformen optimaal te kunnen gebruiken. Deze Microsoft-migratie was een strategische beslissing. Notes verzwaarde immers de structuren en maakte ze ingewikkelder. Bovendien stond het mailverkeer als een eiland apart. Nu wordt Outlook het hart van waaruit we allemaal werken.”

Hans Poelmans, IS manager Europe

Overzicht

Land: België

Sector: Fruitsector

Profiel

ZESPRI Service Center voert de marketing van vooral Nieuw-Zeelandse kiwi's op de Europese markt. Ook herbergt het Antwerpse kantoor centrale diensten zoals boekhouding en informatica. ZESPRI werkt samen met geselecteerde kiwifruitkwekers in Nieuw-Zeeland, Zuid-Europa en Chili. De Europese omzet bedraagt jaarlijks meer dan 215 miljoen euro.

Uitdaging

ZESPRI is een bedrijf met een bijzonder druk mailverkeer. Omdat de bestaande mailinfrastructuur verouderd geraakte, wilde het geruisloos overstappen naar een andere oplossing met meer mogelijkheden op gebied van samenwerking en taakopvolging.

Oplossing

MS Exchange was een logische keuze omdat de integratie met de serveromgeving optimaal is. Het gebruiksgemak en de aanpak van Microsoft leunen sterk aan bij de ZESPRI doe-mentaliteit.

Voordelen

- **Outlook wordt het hart van waaruit iedereen werkt, op een uniforme manier en zeer gebruiksvriendelijk**
- **Efficiënter tijdsbeheer door de gebruikers dankzij de mogelijkheid om in Outlook aan timemanagement te doen**
- **De handige add-on HRM Pro regelt de procedure rond verlofaanvraag**
- **Archiveren van mails gebeurt met een eenvoudige 'drag and drop'**
- **Mobiel gebruik van Outlook**
- **Een mailsysteem gebaseerd op een relationele database zodat gegevens maar een keer moeten ingevoerd worden**
- **Optimaal gebruik van de bestaande platformen**
- **Relatief lage kosten voor het migratieproject**
- **Geen uitval van het mailverkeer sinds het eerste gebruik**

“Zowel onze informatici als de gebruikers kunnen meer doen in minder tijd. Een nieuwe medewerker is, dankzij Active Directory, zo toegevoegd. We doen nu in tien minuten waar we vroeger een half uur voor nodig hadden.”

Hans Poelmans, IS manager Europe ZESPRI Service Center

Aangezien ZESPRI Service Center de marketing van vooral Nieuw-Zeelandse kiwi's doet in Europa werkt het bedrijf in een wel bijzondere internationale omgeving. Er zijn dagelijks talrijke contacten met de moederonderneming in Nieuw-Zeeland en met de aangesloten kwekers. Ook het ZESPRI-netwerk in Frankrijk, Duitsland, Spanje, Verenigd Koninkrijk, Italië en Zweden wordt regelmatig bevraged, net zoals de dienstenbedrijven in de zeehavens die de opslag en behandeling van het ZESPRI™ Kiwifruit verzorgen.

In een dergelijke sales- en marketingcontext is het mailverkeer vanzelfsprekend hoog. Een uitstekende mailinfrastructuur is dan een voorwaarde om goed te kunnen werken. En daar wrong het schoentje.

Zes jaar geleden koos ZESPRI voor Lotus Notes, vooral omdat dit mailprogramma standaard software tools bevatte om bedrijfsprocessen te automatiseren. De workflow van een document zou via deze tools doorheen het bedrijfsgebeuren kunnen gevolgd worden. In de praktijk is de link van de workflowmodule in Notes met de SAP-backbone nooit aangelegd. De aankoop schoot bijgevolg een beetje zijn doel voorbij. Maar vooral ook het feit dat Lotus Notes niet over een relationele database beschikte, bleek een bron van ontevredenheid. Toen bij versie 6.5, Notes bovendien aan IBM werd verkocht en het duidelijk werd dat het programma zich nog verder verwijderde van wat ZESPRI wou, nam het management de alternatieven grondig onder de loep.

Microsoft past bij onze doe-mentaliteit

“We vonden het belangrijk beter te kunnen werken en toch onze infrastructuur optimaal te blijven gebruiken. Deze Microsoft-migratie was dan ook een strategische beslissing. Notes verzwaaarde immers de structuren en maakte ze ingewikkelder. Bovendien was het mailverkeer een apart eiland. Nu is er integratie met de andere Microsoft-programma's en wordt Outlook het hart van waaruit we allemaal werken”, zegt Hans Poelmans, IS manager Europe. Hij haalt nog meer argumenten aan om de keuze Microsoft te rechtvaardigen: “.Net, dat toch een zeer interessant ontwikkelingsplatform is, had er ook mee te maken.

Maar we kozen ook voor Microsoft omwille van onze bedrijfs cultuur. Hoewel we een multinational zijn, werken we als een KMO. Microsoft past bij onze doe-mentaliteit.”

Mensen gebruiken hun tijd beter

ZESPRI medewerkers gebruiken MS Outlook om vergaderza len, projectoren of auto's te reserveren. Hans Poelmans stelt bovendien vast dat mensen hun tijd efficiënter beheren door het gebruik van de mogelijkheden in Outlook. Hij wijst hier op de koppeling tussen agendabeheer en takenlijst en het eenvoudige gebruik. Archivering van mails is bijvoorbeeld zo gebeurd.

Gebruiksgemak en betrouwbaarheid mag dan op de eerste plaats staan, uitbreidingsmogelijkheden volgen op een belangrijke tweede. IT-partner Mobile Access schreef voor ZESPRI de extra module HRM Pro. Hiermee vragen ZESPRI medewerkers hun verlof aan en wordt het proces van de goedkeuring en -behandeling van de aanvraag meteen gestart. “Onze verlofmodule, HRM Pro, is gelinkt aan de SQL database en is volledig in Outlook geïntegreerd. Op die manier krijgen alle betrokkenen automatisch een e-mail wanneer een verlofaanvraag binnenkomt en worden ze ook aangemaand om de aanvraag - op te volgen. Het is een logisch geheel waar de verschillende contactpersonen doorheen geloodst worden. Alles gebeurt automatisch, ook de vermelding van het verlof in de agenda”, zegt Kristof Marinus, account manager van ZESPRI's IT-partner Mobile Access. Dankzij het gebruiksgemak van Outlook was op leiding niet nodig. Een korte initiatie bleek ruim voldoende.

Controle dankzij geleidelijke migratie

De overgang van Lotus Notes naar Microsoft gebeurde geleidelijk en tijdens de werkuren zonder hinder voor de gebruikers, zodat men mogelijke problemen gemakkelijk kon opvangen. De migratie van de vijftig desktopcomputers en de drie Lotus Notes servers gebeurde met behulp van de migratietool Quest Exchange Migrator. Dit instrument maakte het mogelijk om de mail files, archieven, contacts en persoonlijke adresboeken meteen mee te migreren. “De investering in extra migratiesoftware betaalde zichzelf dubbel en dik terug omdat het de implementatietijd fel beknotte. Bovendien garandeerde het parallel gebruik van beide mailsysteem een geruisloze overgang”, zegt Kristof Marinus.

ZESPRI bevond zich daarmee in een luxesituatie aangezien het beide mailprogramma's een tijdje naast elkaar gebruikte en mensen bijgevolg geen te grote schok te verwerken kregen. Hans Poelmans: “Voor de informatici betekende dit migreren zonder druk en de Exchange gebruikers kunnen perfect communiceren met de nog niet gemigreerde Lotus Notes gebruikers, Outlook is nu eenmaal heel gebruiksvriendelijk en flexibel.”

“Onze verlofmodule, HRM Pro, is gelinkt aan de SQL database en is volledig in Outlook geïntegreerd. Op die manier worden de betrokkenen via e-mail door het aanvraagproces geloodst. Alles gebeurt automatisch, ook de vermelding van het verlof in de agenda, na goedkeuring.”

Kristof Marinus, account Manager Mobile Access

Dat de migratie zo vlot verliep, dankt ZESPRI volgens Hans Poelmans aan een grondige voorbereiding samen met Mobile Access, waarbij op ieder mogelijk probleem werd geanticipeerd. “Voor ieder IT-project is een goede voorbereiding absoluut onontbeerlijk en dan is het belangrijk om met een IT-partner te werken die je begrijpt en letterlijk en figuurlijk je taal spreekt.”

Outlook ook mobiel beschikbaar

“De meeste gebruikersondersteuning moesten we geven op het gebied van mobiel Outlookgebruik, omdat daar een vrij groot verschil is met Lotus Notes. Als je in Outlook werkt, merk je immers geen verschil tussen de lokale database en die op de server. Outlook herkent automatisch dat je offline werkt. Dat deed voor sommigen vrij nieuw aan”, vertelt Hans Poelmans.

Omdat een aantal ZESPRI-medewerkers ook met pocket pc's uitgerust zijn, is het contact met de mailbox nooit ver weg. De gebruikers kunnen hun berichten op verplaatsing binnenhalen, met dezelfde look & feel als op hun pc. Dit werd gerealiseerd in samenwerking met iAnywhere, een dochteronderneming van Sybase, die zich specialiseert in mobiele toepassingen.

Kernwoorden in het betoog van Hans Poelmans zijn gebruiksgemak, makkelijke integratie en tijdswinst: “Zowel onze informatici als de gebruikers kunnen meer doen in minder tijd. Een nieuwe medewerker is, dankzij Active Directory, zo toegevoegd. We doen nu in tien minuten waar we vroeger dertig minuten voor nodig hadden.”

Makkelijk gebruik, lagere kosten, de flexibiliteit en de ondersteuning van Microsoft samen met partner Mobile Access maken hier de positieve balans. En dat het systeem sinds zijn ingebruikname nog geen enkele keer faalde, vindt Poelmans enerzijds vanzelfsprekend maar anderzijds ook “een verheugende vaststelling omdat mail voor sales- en marketingmensen onmisbaar is”.