

"Dit maak je maar een keer in je leven mee!"

Ook aan de vooravond van de grootste SAP-CRM-implementatie in de historie van Sara Lee/DE oogt Fred Vijvers ontspannen. Of is het uiterlijke schijn? 'Beide. Maar ik heb er veel vertrouwen in. In het systeem, maar vooral in onze mensen.' De Algemeen Directeur kijkt reikhalzend uit naar 31 maart. 'We zijn er meer dan ooit klaar voor. Zo'n operatie maak je maar één keer in je leven mee, dus laten we er van genieten!

Er is jarenlang keihard gewerkt aan Go Live. Is deze implementatie zo ingewikkeld geweest?

'Ja. Het is niet enkel een verandering van IT-systeem. We doen meer dan Tinoway en System 21 inruilen voor SAP. Onze werkmethode is tevens een volstrekt andere geworden. We operen nu vanuit een andere DECS-strategie, één die gebaseerd is op Integraal Performance Management (iPM). Daarin staan nu al onze businessprocessen centraal. Door deze naadloos met elkaar te verbinden, doen wij het werk - meer

dan ooit - samen. Om elkaar te zoeken, te vinden en te helpen, daar is tijd voor nodig. Zeker nu we deze processen koppelen met SAP'

Jij bent altijd overtuigd geweest van de noodzaak tot deze verandering. De klant profiteert van deze inspanningen, was het uitgangspunt. Maar geldt dit ook voor medewerkers?

'Absoluut! Door processen op elkaar af te stemmen en in de juiste IT-omgeving te plaatsen, is de bijdrage van elke medewerker straks

nog essentiëler. Lijkt het inleggen van een order nu nog op een separate handeling, vanaf 31 maart ben

'Geef niet te snel op, maar blijf optimistisch en denk vooral in oplossingen.'

je met de uitvoering hiervan, medeverantwoordelijk voor het totale resultaat. We serveren als het ware straks samen het lekkerste kopje koffie bij de klant. En door iPM en

SAP wordt dit bovendien nog eens goed zichtbaar; in onze prestaties, maar ook op onze beeldschermen. Dat werkt enorm stimulerend.'

Deze verandering doet een nadrukkelijk beroep op medewerkers. Wat verwacht je van een ieder?

'Allereerst bewustwording: dat we het samen doen en dus ook af-

hankelijk van elkaar zijn. Dat we ons realiseren dat de kwaliteit van mijn werk, gevolgen heeft voor mijn collega. Dat vereist betrokkenheid, maar nog meer: verantwoordelijkheid. Voor je eigen prestaties, maar ook voor die van anderen. In dat verband is er veel ruimte voor eigen initiatief en doe ik een beroep op iedere medewerker om met eigen input te komen; jij weet als geen ander wat er op een afdeling speelt en hoe het beter kan. Grijp die kans en creëer toegevoegde waarde voor de klant, maar ook voor jezelf.'

Is een vergelijkbare mentaliteit ook essentieel in het welslagen van Go Live?

'Zeker. Ik denk dat een pro-actieve houding zelfs van doorslaggevende betekenis is. Storingen en tegenslagen zijn helaas niet uit te sluiten in de komende periode. Het gaat er dus vooral om hoe we daar als "team" mee omgaan. Gaat er iets mis, meldt het je key-user en zoek samen naar verbetering. Geef niet te snel op, maar blijf optimistisch en denk vooral in oplossingen.'

Je kijkt reikhalzend uit naar 31 maart; is er geen ruimte meer voor twijfel?

'Er is nooit twijfel geweest. Deze werkwijze met SAP als IT-ondersteuning levert voor de klant - en dus voor DECS - de meeste toegevoegde waarde. Dat het een zware bevalling zou worden, was van tevoren bekend. Dat ze loodzwaar is geworden, is vooral vervelend voor al die medewerkers die wekenlang - ook 's avonds en in het weekend - extra hard hebben gewerkt. Mijn dank en bewondering gaan vooral naar hen uit. Maar een groot compliment naar de totale organisatie is zeker op zijn plaats. Overal om mij heen zie ik betrokkenheid en enthousiasme. Niemand twijfelt, iedereen is er klaar voor en telt de dagen af. En terecht, want zo'n Go Live maak je maar eens in je leven mee. Laten we er ook van genieten!'

Colofon

Steeds Beter! Is een uitgave van DECS Nederland in het kader van Continuous Improvement

Redactie
Mart Rienstra (martrienstra.nl)
Hans Vegter (DECS Nederland)
Fred Vijvers (DECS Nederland)

Vormgeving
Van Swieten & Partner, Nieuwegein

Fotografie
Nadine van den Berg

Vragen, suggesties en kopij kunt u sturen naar:

redactie.steedsbeter@saralee.com

