

# Het deurmerk wat voldoet aan je **verwachtingen** en waar je nooit bij **stilstaat...**

case

8

Never, never, never give up

[ Churchill ]

Record Automatische Deuren groeide in 12 jaar van nummer 17 op de Nederlandse markt voor geautomatiseerde toegangsooplossingen voor personenverkeer naar de top 3. Elk jaar levert dit bedrijf duizenden nieuwe projecten op in o.a. ziekenhuizen, openbaar vervoer, fast-food ketens, ministeries, hotelketens en vliegvelden in Nederland, België en Luxemburg.

Record biedt klanten  
wat ze eisen.

Communicatie is hierin  
cruciaal. Computation  
zorgt dat het werkt.



In 80 landen op de wereld houden de automatische deuren van Record mensen tegen of laten ze mensen door, maar de meeste mensen kennen de merknaam 'Record' niet. Directeur Hans Wijnstekers vindt deze naamsonbekendheid helemaal niet erg. Want, zoals hij zegt: "je merkt een deur pas op als hij iets doet wat je niet verwacht". Bij de deuren van 'Record' is dit niet aan de orde.

"Als een deur je tegenhoudt terwijl daar geen reden voor is, dan heb je even de tijd om het stickertje met het merk te lezen. Maar de deuren van Record doen wat ze moeten doen: ze gaan automatisch open als mensen naderen en daarom merkt niemand ze op. Maar de professionals die verantwoordelijk zijn voor de organisatie van toegang en beveiliging kennen ons wel. En daar gaat het mij om."

### 100% uptime

Record Automatische Deuren is een multinational, maar de vestiging in Doorwerth bepaalt zelf aan wie zij haar IT wil uitbesteden. En dat was nog niet zo eenvoudig, ontdekte Wijnstekers toen hij vorig jaar een andere partij zocht voor de IT-zaken binnen zijn bedrijf. "Onze vorige leverancier had geleidelijk alles zodanig dichtgetimmerd dat we zelf letterlijk niets meer konden doen. Als een fax/printer het niet deed, moest er iemand komen om de zaak eenvoudig te resetten! En dat terwijl we zelf competente IT'ers in dienst hebben. Dat werkte niet meer." Wijnstekers ging op zoek naar een bedrijf dat hem 24 uur per dag, 7 dagen per week 100% uptime kon garanderen. "Wij hebben korte responsetijden. Wij geven onze klanten dus de garantie dat wij binnen b.v. twee uur na hun call de automatische deuren die wij hebben geïnstalleerd weer werkend zullen opleveren. Denk eens aan Schiphol waar niemand meer in of uit zou kunnen. Of de metro in Rotterdam? Onze tolerantie voor falende IT is dus in feite nul."

### Helpdesk cruciaal

Maar die 100%-uptime-garantie kon niemand hem bieden – ook Computication niet. "Maar Computication ging wél zoeken naar oplossingen die voor mij acceptabel waren en daar kwamen ze ook mee. De andere bedrijven vonden gewoon dat ik mij moest aanpassen aan hun bedrijfsvoering om het voorrecht te verwerven dat ik klant bij hun mocht worden – daar voel ik als klant niet zo voor..."

Een van de zaken waar Wijnstekers bijzonder zwaar aan tilt is de service en met name de helpdesk. Hij wil ook 's avonds en 's nachts geen duurbetaalde helpdesk ergens in een lagelonenland waar niemand iets weet van zijn specifieke situatie. "Zo doen wij het ook niet," zegt Wijnstekers, "Als onze klanten 's avonds bellen met een probleem, krijgen ze precies dezelfde mensen aan de lijn als overdag. Aan iemand die alleen hun klacht kan noteren hebben mijn opdrachtgevers niks. Mijn medewerkers en ik nemen 's avonds en in het weekend gewoon de telefoon aan. Dat eis ik dus ook van mijn leveranciers. En als het echte dienstverleners zijn, dan doen ze dat."

### Garanties borgen

Computication bedacht voor Record Automatische Deuren een systeem waarin bij nood een medewerker thuis gebeld kan worden. Wijnstekers: "Het zal zich niet zo vaak voordoen, maar het gaat er mij om dat het kán. Wij lossen 90% van de IT-problemen zelf op, maar als het echt diepliggende technische kwesties zijn, hebben we hoogwaardige back-up nodig. Ik heb met Computication het gevoel dat ik er het maximale aan gedaan heb om mijn bedrijfscontinuïteit zeker te stellen. Dat is essentieel, want daarmee heb ik ook de garanties ten opzichte van mijn klanten veilig gesteld." Terwijl veel bedrijven klagen over de gevolgen van de 'crisis', zagen Wijnstekers en zijn medewerkers kans om nog te groeien! "Ik ben een absolute perfectionist," bekennt Wijnstekers, "Ik geloof in concrete doelen en die onverzettelijk en doortastend nastreven – wat zeg ik? Najágen! Het citaat van Winston Churchill heb ik tot mijn lijfspreuk gemaakt 'Never, never, never give up!' Dat is de sleutel voor succes. Houd het eenvoudig, specialiseer je en werk je een slag in de rondte. Je begrijpt dat ik die instelling ook van mijn leveranciers verwacht..."

### Voorraadbeheer en klantcontact

In de eigen werkplaats in Doorwerth worden alle deuren voor de hele Benelux op maat gemaakt en voorbereid op hun installatie. De mogelijkheden zijn legio, van automatische draaideuren tot geruisloos in de muur wegschuivende deuren. Rookwerend, brandwerend en inbraakwerend, als toegangsdeur of vluchtweg. Het voorraadbeheer is uiteraard geautomatiseerd en mag niet haperen: de monteur mag nooit misgrijpen, want twee uur de tijd hebben om iets te repareren laat geen ruimte over voor bestellen. "In alle servicewagens hebben we alles wat maar nodig zou kunnen zijn. Dus niet erheen rijden, vaststellen wat de oorzaak is, terugrijden om een bepaald onderdeel te halen. Tijd is geld, voor ons en voor onze klanten. Dus als we komen kunnen we het in 99,9% van de gevallen repareren." Zelfs alle denkbare gereedschappen zijn in meervoud op voorraad aanwezig – ook dat moet worden bijgehouden...

Naast perfecte producten zijn perfecte klantcontacten een essentiële factor in het succes van Wijnstekers. Per telefoon en per e-mail lopen constant opdrachten, meldingen en vragen binnen. Planningen worden gemaakt, afspraken worden geregeld. Ook hier geldt: het moet werken, 24 uur per dag. Computication zorgt er voor, door de juiste IT – ondersteuning.