

CASESTUDY: FG WILSON

Het enorme succes van het Noord-Ierse bedrijf FG Wilson zorgde voor een probleem: de export naar 180 landen maakte van de bijbehorende documentatie een heidens karwei. Daarom riep het bedrijf de hulp van Xerox in...

Het probleem van onverwacht succes

Xerox hielp het Noord-Ierse bedrijf FG Wilson zijn leaderspositie te behouden door verstrekende oplossingen voor documentenbeheer te implementeren. Een verslag van **Robert Dineen**

“ Met ons oude systeem voor documentenbeheer moesten we extra krachten aannemen en meer voorraden aanleggen. Nu is dat niet meer nodig ”

Zelfs als de zaken goed gaan, kan dat problemen opleveren. Vraag dat maar aan de werknemers van FG Wilson, die zoveel diesel- en gasgeneratoren exporteerden vanuit hun fabriek in Noord-Ierland, dat hun documentenprocessen te complex werden.

Deze dochtermaatschappij van de legendarische reus Caterpillar was deels het slachtoffer van haar eigen succes.

Vanuit de thuisbasis in Larne, een pittoresk havenstadje 40 km ten noorden van Belfast, had het bedrijf een bestand opgebouwd van klanten uit meer dan 180 landen. Er moesten dan ook handleidingen in talloze talen worden geproduceerd. Dat was wettelijk verplicht voor alle talen van de EU, maar ook voor het Midden-Oosten, het Verre Oosten, Afrika en Zuid-Amerika moest documentatie worden verstrekt.

Iedereen die grote volumes drukwerk produceert, weet hoeveel werk dit met zich meebrengt. De situatie werd nog ingewikkelder omdat klanten vaak een nieuw exemplaar van een handleiding aanvroegen. Hoe groter het klantenbestand werd, des te moeilijker het werd om dat alles bij te houden.

Er moest iets gebeuren

FG Wilson had op zich al een ingewikkeld systeem voor documentenproductie. Het afdrukken van één pakket werd vaak aan wel 17 verschillende offsetdrukkers uitbesteed. Een team van tien werknemers sorteerte vervolgens al dat materiaal en zond het naar de klant. Dat was niet alleen een dure en tijdrovende methode, maar omdat er zoveel mensen aan meewerkten, kon er ook bijzonder veel misgaan.

Vaak werd het verkeerde pakket verzonden, of in de verkeerde taal, of ontbraken er essentiële documenten.

“We moesten iets doen om onze klantenservice niet te compromitteren”, vertelt John Stewart, Manager van het Six Sigma Project, dat het documentenbeheer van FG Wilson herzag. “We moesten een groot deel van de voorraad elimineren: een van onze werknemers was anderhalve dag per week bezig om boeken te bestellen bij onze leveranciers. Het kostte handenvol geld.”

Om het proces te herzien, vormde het bedrijf een aangepast Six Sigma-project. Six Sigma is een methode om zakelijke procedures te verbeteren, die voor het eerst in de jaren '80 werd gebruikt door Motorola. Sindsdien hebben vele bedrijven

het met succes toegepast. Het omvat vijf grote stappen: definiëren, meten, analyseren, verbeteren en beheersen.

FG Wilson vroeg verscheidene specialisten in documentenbeheer om een analyse te maken en vervolgens een oplossing te geven, maar alleen Xerox Global Services (de Xeroxafdeling die documentintensieve processen van een bedrijf beheert) slaagde erin om het afdrukken intern te houden. Het was ook de meest flexibele en rendabele oplossing, en zo mocht Xerox een staaltje van zijn kunnen demonstreren.

“Het was niet handig dat onze handleidingen extern werden geproduceerd”, zegt John Stewart. “Nu kunnen we direct wijzigingen aanbrengen.”

Meer doen in minder tijd

Xerox creëerde een 'Just in Time'-systeem, waardoor de productie flexibeler werd en FG Wilson gepersonaliseerd materiaal kon leveren in veel meer formaten, waaronder cd-rom, internet en digitale druk.

De oplossing waar Xerox mee kwam, specifiek toegesneden op de unieke situatie van FG Wilson, bestond uit de installatie van twee digitale DocuTech 6135-printers die op een Blade-server van Sun Microsystems werkten. De DT6135 is ideaal voor het afdrukken van grote volumes zwart-wit materiaal. Hij kan onder meer automatisch tweezijdig afdrukken, nieten, inbinden, katernen maken en omslagen invoegen. Daarnaast is hij heel gebruiksvriendelijk, en als er een FreeFlow Makeready System aan wordt toegevoegd, kan hij ook documenten scannen en gelijktijdig elektronische documenten ontvangen. En wat vooral heel belangrijk is: nu kan FG Wilson op aanvraag afdrukken.

Xerox reorganiseerde ook het handleidingenpakket, waardoor het risico op fouten afnam: de gegevens van de bestellingen worden voortaan rechtstreeks uit het SAP-softwarestelsel doorgegeven. Er zijn nu ook minder werkrachten vereist: vijf voltijdsmensen runnen de afdeling.

Het gezamenlijke projectteam werkte zes maanden aan de eerste vijf stadia, waarna FG Wilson het resultaat zes maanden lang op eigen houtje proefdraaide.

Tegen die tijd was het wekelijkse aantal benodigde handleidingen verdubbeld naar meer dan 1.200. Dankzij de nieuwe Xerox-procedure was dat een fluitje van een cent.

“Met ons oude systeem hadden we extra mensen moeten aannemen





Baanbrekers:

FG Wilson investeert voortdurend in proces- vernieuwende technologie

maakt zoveel winst dat de plaatselijke economie er de vruchten van plukt. Het bedrijf speelt een cruciale rol in de gemeenschap door het aanbieden van opleidingen en het steunen van diverse goede doelen.

En hoewel FG Wilson zelf voor dat succes heeft gezorgd, kan Xerox met recht trots zijn dat het deze toekomstgerichte gigant heeft geholpen om marktleider te blijven.

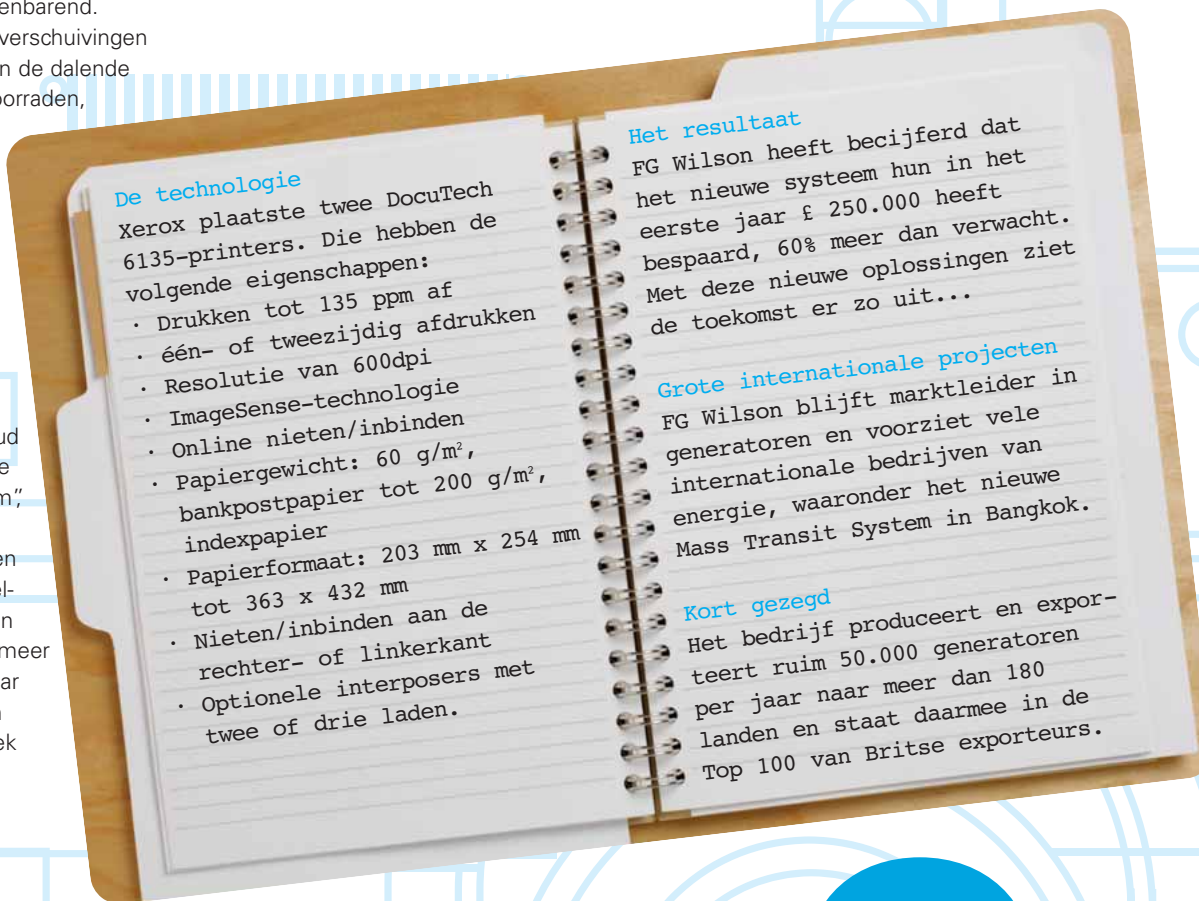


en meer voorraden moeten aanleggen om aan de vraag te voldoen," aldus Stewart. "Het project voor documenten-beheer maakt dan ook een wezenlijk deel uit van onze vooruitgang."

De voordelen waren opzienbarend. Rekening houdend met de verschuivingen in het personeelsbestand en de dalende kosten voor materiaal en voorraden, bespaarde FG Wilson met het nieuwe systeem in het eerste jaar al € 366.500. Dat was 60% meer dan ze hadden geschat.

"Bovendien is onze klantenservice verbeterd, omdat de levering van de volledige handleiding-pakketten nu gegarandeerd op tijd is en omdat de inhoud ervan het resultaat is van de stuklijst uit het SAP-systeem," aldus John Stewart.

Wat in 1966 begon als een familiebedrijfje in een textiel-fabriek, is nu een fabriek van meer dan 200.000 m² met meer dan 2.500 werknemers, waar jaarlijks 50.000 generatoren worden gebouwd. De fabriek



De technologie

Xerox plaatste twee DocuTech 6135-printers. Die hebben de volgende eigenschappen:

- Drukken tot 135 ppm af
- één- of tweezijdig afdrukken
- Resolutie van 600dpi
- ImageSense-technologie
- Online nieten/inbinden
- Papiergewicht: 60 g/m², bankpostpapier tot 200 g/m², indexpapier
- Papierformaat: 203 mm x 254 mm tot 363 x 432 mm
- Nieten/inbinden aan de rechter- of linkerkant
- Optionele interposers met twee of drie laden.

Het resultaat

FG Wilson heeft becijferd dat het nieuwe systeem hun in het eerste jaar £ 250.000 heeft bespaard, 60% meer dan verwacht. Met deze nieuwe oplossingen ziet de toekomst er zo uit...

Grote internationale projecten

FG Wilson blijft marktleider in generatoren en voorziet vele internationale bedrijven van energie, waaronder het nieuwe Mass Transit System in Bangkok.

Kort gezegd

Het bedrijf produceert en exporteert ruim 50.000 generatoren per jaar naar meer dan 180 landen en staat daarmee in de Top 100 van Britse exporteurs.

Voorheen

- Besteedde afdrukopdrachten uit aan maar liefst 17 leveranciers
- Had tien werknemers voor verdere verwerking en wilde dat team zelfs uitbreiden
- Verwerkte alle bestellingen van de klant handmatig en klanten ontvingen vaak onjuiste of verouderde documenten.

Oplossing

- Xerox Global Services voert analyse uit en geeft advies
- Vijf werknemers zorgen voor de volledige verwerking
- Al het drukwerk intern produceren.

Voordelen

- Het afdrukken gaat veel vlugger
- De kosten zijn aanzienlijk gedaald
- De documenten worden automatisch en systematisch beheerd
- De klanten ontvangen handleidingen altijd in de juiste talen en aangepast aan hun specifieke behoeften.