

Streven naar innovatie resulteert in optimale bedrijfsprocessen in samenwerking met CSN Groep

Het uitgebreide en exclusieve aanbod planten, plantenbakken, groene wanden en aanverwante artikelen van Nieuwkoop Europe vindt zijn weg naar voornamelijk zakelijke beplantingsprojecten. Interieurbeplanters, architecten, exporteurs, bloemisten en andere groene resellers kloppen in meer dan veertig verschillende landen aan bij dit internationaal toonaangevende bedrijf. Dankzij een sterk geautomatiseerd proces en een streven naar innovatie, realiseert het bedrijf een hoge mate van efficiency en is het steeds op zoek naar manieren om de bedrijfsprocessen te optimaliseren. CSN zorgt voor de continuïteit van de infrastructuur van Nieuwkoop Europe, waardoor het bedrijf kan focussen op innovatie en zijn corebusiness.



Business vertalen naar software

Bij Nieuwkoop Europe staat innovatie hoog in het vaandel. ICT-processen worden voortdurend geoptimaliseerd en businessuitdagingen worden vertaald naar software. CSN Groep staat Nieuwkoop Europe hierin al zes jaar bij en zorgt vandaag de dag voor een geleidelijke uitrol van een Microsoft 365 oplossing.

Skipp Huisman, Manager Operations/ICT bij Nieuwkoop Europe: "Onze keuze voor een Microsoft 365 omgeving kwam er door een combinatie van factoren. Zo vormden een oude mailserver, statische Office 365 licenties en een gedateerde telefoon-

centrale aanleiding tot de overstap. Ook speelde de positieve ervaring met de cloud - die we reeds hadden via ons e-commerce platform - een belangrijke rol in onze keuze. Bovendien stelt CSN Groep ons

via de Microsoft 365 oplossing in staat licenties eenvoudig op en af te schalen. Hierdoor betalen we enkel voor wat we gebruiken en zijn investeringen in licenties die we niet gebruiken niet meer nodig."

"CSN Groep stelt ons via de Microsoft 365 oplossing in staat licenties eenvoudig op en af te schalen. Hierdoor betalen we voor wat we gebruiken en zijn investeringen in licenties die we niet gebruiken niet meer nodig."

Skipp Huisman, Manager Operations/ICT bij Nieuwkoop Europe

Applicatiebeheer en performance monitoring

Met de Microsoft 365 oplossing beschikt Nieuwkoop Europe voortaan altijd over de laatste versies van applicaties zoals Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Sharepoint en Teams. Daarnaast verkrijgt het via een dashboard inzicht in bedrijfsprestaties.

Een win-winsituatie die de bedrijfsvoering ten goede komt en inzicht geeft in de informatiestromen.

“Dankzij de Microsoft 365 oplossing kunnen we voortaan via My Analytics aan performance monitoring doen. Zo brachten we onlangs het mailverkeer in kaart. Wanneer afdelingen - die in de basis geen klantcontact hebben - toch een aanzienlijk aantal mails van klanten ontvangt, weet je dat er iets niet goed zit. Ook wanneer een bepaalde medewerker dubbel zoveel mails in de mailbox heeft dan z'n collega. Dit soort inzichten geeft ons een voorsprong in de oplossing of zelfs het voorkomen van problemen en dit komt de continuïteit enkel ten goede”, vertelt Huisman.

Ook de locatieverdeling van applicaties verliep bij Nieuwkoop Europe vrij eenvoudig. Skipp Huisman: “Alle applicaties die we nodig hebben voor onze logistieke processen draaien on-premise. Andere processen die daar niet meteen invloed op hebben, plaatsten we in de cloud. Zo kunnen we dankzij Sharepoint voortaan gemakkelijk documenten delen tussen collega's



en kunnen we elkaar met Teams eenvoudig bereiken. Bij die laatste app kozen we voor een geleidelijke implementatie. Voor nu volstaat het dat we met elkaar kunnen bellen. Pas in een later stadium zal CSN Groep in een opleiding voorzien om ons te leren hoe we het volledige potentieel van de Teams-app kunnen benutten.”

Over cloudwatervrees en internetperikelen

Een overstap naar de cloud had voor Nieuwkoop Europe geen prioriteit. Tot voor kort gaf het bedrijf de voorkeur om al zijn applicaties on-premises te houden. “Wij zijn zo ingeregeld dat we alles graag in de hand willen hebben, ongeacht wat er gebeurt. Als de stroom tijdens een vriesperiode plots wegvalt, dan kunnen we dankzij noodvoorzieningen onze planten toch in leven houden. Met diezelfde filosofie hebben we ook steeds onze automatisering benaderd. Zo bleven we in staat om de rode lampjes in onze serverruimte te verhelpen. Als het allemaal wegviel moesten wij het nog steeds kunnen regelen. Ook

omdat we pas sinds enkele weken een redundante internetverbinding hebben, liet een overstap naar de cloud wel even op zich wachten”, aldus Huisman.

Dankzij CSN Groep stapte Nieuwkoop Europe via de aanneming van een Microsoft 365 oplossing dan toch gedeeltelijk over naar de cloud. Skipp Huisman: “CSN Groep nam ons aan de hand mee in het hele ontwikkelings- en technologieverhaal en is proactief met ons in gesprek gegaan. Bovendien hielp ze ons ook met een redundantie in internetverkeer. Wanneer de internetverbinding nu wegvalt, schakelen we eenvoudig over op de reserveverbinding. Dat gaat zelfs zo vlot dat we er vaak niets van merken.”

Constructieve samenwerking

Of het nu de uitrol van een Microsoft 365 oplossing betreft of het voorzien in een redundante internetverbinding, Nieuwkoop Europe kan voor al zijn ICT-projecten rekenen op de steun van CSN Groep. Steun die bovendien veel verder gaat dan enkel de installatie van programma's.

Powered by



Skipp Huisman: "Nieuwkoop Europe is niet het bedrijf dat alles outsourced.

Wanneer er bij ons nieuwe programma's worden geïnstalleerd, willen we weten hoe we dit in het vervolg zelf kunnen doen en hoe we het beheer ervan eventueel kunnen uitvoeren. Toen CSN Groep Microsoft 365 op de devices van onze medewerkers kwam installeren, wilden we ook weten hoe we in het vervolg zelf een nieuwe user konden aanmaken. CSN Groep leidde ons

daarin op, waardoor we nu over de juiste skills beschikken om het zelf te doen."

Omnichannel op basis van Microsoft 365

Nieuwkoop Europe streeft naar continue optimalisatie van de dienstverlening teneinde te blijven voldoen aan de steeds veranderende klantbehoeften. Een dashboard waarin alle klantcommunicatie voor alle interne stakeholders inzichtelijk

is, maakt het mogelijk om die ambitie waar te maken. Het 365 platform moet daar de basis voor gaan vormen. Hierop zal alle communicatie samengebracht worden op basis van een Microsoft 365 platform.

Skipp Huisman: "Het ultieme doel is om integraties te kunnen maken met onze website. Zo zien we mogelijkheden om onze website van een chatbot te voorzien die klanten een website van een chatbot voorziet die de klanten een antwoord biedt op hun meest prangende vragen, maar willen we klanten ook de mogelijkheid bieden om contact op te nemen via WhatsApp of andere handige communicatiekanalen. Door alles samen te laten komen in het omnichannel zien we vervolgens in één klap wat goed en fout loopt en kunnen we onze processen snel verbeteren."

"We staan met onze Microsoft 365 oplossing slechts aan het begin van vele mogelijkheden, maar dankzij een geleidelijke uitrol houden we alles overzichtelijk en kunnen we steeds bijsturen waar nodig. En natuurlijk kunnen we met al onze problemen steeds bij CSN Groep terecht. Een zekerheid die meer dan welkom is in deze soms onzekere tijden," besluit Huisman.



Powered by

