

# Referentie: ALcontrol optimaliseert documentprocessen met StreamServe



ALcontrol Laboratories

## ALcontrol Laboratories

Al ruim 30 jaar is ALcontrol Laboratories gespecialiseerd in het uitvoeren van laboratoriumonderzoek voor de milieu- en voedingsmiddelenmarkt. ALcontrol Laboratories is niet alleen het grootste onafhankelijke laboratorium van Nederland: met een omzet van ruim 100 miljoen euro, behoort ALcontrol Laboratories tot de top 10 van de Europese laboratoria. In Hoogvliet bevindt zich de milieutak met 350 medewerkers.

## Doelstelling

Optimaliseren van output met behulp van intelligente interfaces en stroomlijnen van documentstromen. In het verlengde daarvan: rapportages en facturen afstemmen op de wens van de klant en het realiseren van kostenbesparingen.

## Oplossing

StreamServe is breed in de organisatie van ALcontrol ingezet. StreamServe is een strategische tool om data-integratie te optimaliseren en documentprocessen te automatiseren.

## Behaalde voordelen

Efficiënte outputprocessen gerealiseerd, aanzienlijke tijd- en kostenbesparing als het gaat om printing, hoge kwaliteit van (flexibele) output, invulling geven aan de wens van de klant als het gaat om informatievoorziening.

## Case study

ALcontrol zag de noodzaak in van een structurele oplossing voor documentproductie. Daarmee legt het bedrijf de basis voor efficiënte gegevensverwerking en uiteindelijk een succesvolle communicatie met de klant.

StreamServe zorgt voor de nodige interfaces en biedt ondersteuning in documentcreatie en in het outputproces. Partner Inter Access tekent voor de implementatie.

Informatie is je product, stelt Huub van Dijk, IT Manager bij ALcontrol, terecht vast. Het bedrijf ALcontrol is een internationale groep onafhankelijke laboratoria. Vanuit de Nederlandse vestiging in Hoogvliet worden milieuanalyses verricht, onder meer voor bodemonderzoek. "Klanten leveren letterlijk potten met grond aan met daarbij een uitgebreid verzoek om het materiaal te onderzoeken. Er komt dus veel informatie binnen, op basis waarvan de analisten in de laboratoria hun werk doen. Dat resulteert in een rapport van zo'n 6 pagina's, waarvan er ongeveer 600 per dag worden geproduceerd. De informatiestroom naar binnen en naar buiten is dan ook aanzienlijk", zo schetst Van Dijk. ALcontrol levert als geaccrediteerd lab rechtsgeldige certificaten af voor de grond die het bedrijf onderzoekt. Voor overheden, industrie, adviesbureaus of aannemers is daarmee direct duidelijk of de onderzochte grondmonsters voldoen aan wet- en regelgeving.

## Klantgericht en flexibel

Met het LIMS (Laboratory Information Management System) stuurt ALcontrol de activiteiten in de laboratoriumomgeving aan en beheert zij de informatie(stromen). Dit softwareproduct is in hoge mate aangepast aan de wensen van ALcontrol om de primaire processen te ondersteunen. Daarnaast maakt ALcontrol gebruik van verschillende modules van IFS om processen als inkoop, financiële administratie, CRM, facturering en planning te kunnen beheren. Deze toepassingen zijn zo veel mogelijk gestandaardiseerd. Ten slotte beschikt ALcontrol over een geavanceerde webomgeving, @MIS, waardoor klanten via een beveiligde verbinding en een webbrowser de resultaten van hun onderzoeksvragen kunnen ophalen. In een groot aantal gevallen kunnen klanten ook via deze elektronische weg hun opdrachten inboeken.



Deze infrastructuur wordt sinds 2004 geïmplementeerd en verder verbeterd. Daarbij maakt ALcontrol gebruik van de diensten van Inter Access. Inter Access is strategisch partner en dienstverlener op het gebied van ICT. Van Dijk: "We zien ICT net zoals Inter Access als een onmisbaar instrument om waarde te creëren in een dynamisch werkveld waarin snelheid, efficiency, klantgerichtheid en flexibiliteit de randvoorwaarden vormen.

Inter Access beschikt over kennis van zowel technologie als zakelijke processen om ICT goed in te kunnen zetten."

## Stroomlijnen output

Als je het hebt over het toevoegen van waarde, dan past de implementatie van StreamServe prima in de infrastructuur van ALcontrol. De software zorgt voor dynamische documentopmaak, document process automation en enterprise output management. Interessant om te zien, is dat ALcontrol al deze functionaliteiten van StreamServe toepast. "Om @MIS, IFS en LIMS naadloos op elkaar aan te sluiten, en zo het berichten- en dataverkeer te stroomlijnen, gebruiken we StreamServe als interface.

Ook de communicatie naar de klant toe, met rapportages, certificaten, offertes of facturen wordt aangestuurd door StreamServe. Hierdoor zijn we in staat de benodigde content in welk formaat dan ook uit de informatiesystemen te halen en samen te voegen tot ieder gewenst outputmedium. Het opmaken van de documenten is met StreamServe zeer flexibel geworden. Het genereren van documenten bestemd voor verschillende landen, met hun eigen kenmerken, gebeurt dan ook geheel automatisch. Een flinke efficiëncyslag als je bedenkt dat we in de oude situatie voor ieder land een printer en apart briefpapier hanteerden. En zo hebben we vele document- en outputstromen aangepakt en verbeterd. We stroomlijnen daarmee interne processen, maar even zo belangrijk is dat we in onze communicatie de wensen van de klant kunnen integreren", aldus Huub van Dijk.

ALcontrol stond destijds voor de taak een oplossing te vinden voor het genereren van (maand)rapportages voor klanten. De hoeveelheid opdrachten per klant kan oplopen tot 300. ALcontrol biedt dan de service aan het overzicht te bewaren met overzichtelijke (status)rapportages.

Dat overzicht dient uiteraard automatisch te worden geproduceerd volgens vooraf gedefinieerde opmaaknormen. Dat betekende dat vanuit alle systemen de nodige informatie diende te worden gedestilleerd. Een naadloze interface tussen de systemen was dan ook een vereiste. "In samenspraak met Inter Access hebben we de mogelijkheden verkend. De standaard rapportagetools achtten we te licht. Verder ontbrak het ons aan de resources om zelf een oplossing te bouwen.

Vervolgens stelde Inter Access voor naar StreamServe te kijken. Al snel bleek dat StreamServe veel meer in huis heeft dan alleen output ondersteuning.

We kregen vertrouwen in de software en besloten het StreamServe platform te bouwen en te implementeren", vertelt Van Dijk. Daarbij heeft Inter Access een grote rol gespeeld. ALcontrol heeft er wel voor gezorgd dat eigen ICT'ers meegroeien met de StreamServe omgeving zodat zij in staat zouden zijn eventuele kleine of basisproblemen zelf op te lossen.

Allengs heeft ALcontrol haar informatie-infrastructuur met StreamServe opgebouwd tot een multi-format, multi-channel omgeving. Van Dijk benadrukt dat de klant centraal staat; een klant die van ALcontrol een premium product verwacht met hoogwaardige services. Een goed voorbeeld van luisteren naar de klant is het facturatieproces dat in toenemende mate digitaal verloopt.

Een substantieel deel van de facturen wordt elektronisch naar de klant verstuurd en wel in zo'n formaat dat deze de nota automatisch kan inboeken in zijn financiële systeem. StreamServe voegt alle gegevens samen tot één document dat vervolgens in het door de klant gewenst formaat elektronisch wordt verzonden. Tevens wordt het document gekoppeld aan de @MIS webportal, waar de klant na een inlogprocedure dezelfde informatie kan ophalen.

## Hoge kwaliteit

Een vergelijkbaar proces doorlopen de rapportages. StreamServe haalt alle benodigde gegevens op uit IFS en LIMS, genereert de betreffende formaten en houdt rekening met specifieke klantwensen en landenkenmerken. De data wordt digitaal samengevoegd en eventueel van een OMR-code (Optical Mark Recognition) voorzien, voordat distributie plaatsvindt via print, pdf, e-mail, fax, flatfiles of XML. Men maakt zelfs gebruik van SMS om klanten te attenderen op onderzoeksresultaten. StreamServe voorziet de rapportages tegelijkertijd ook van diagrammen en grafieken. Van Dijk: "Belangrijk in dit opzicht is dat we in staat zijn snel te reageren op nieuwe documentbehoefte of op veranderende wet- en regelgeving. Wanneer klanten uit een nieuw land zich melden, kunnen we die in korte tijd operationeel hebben. Mutaties in het relatiebeheersysteem worden direct in de outputstromen verwerkt. Daar komt nog bij dat we deze flexibiliteit kunnen garanderen ook wanneer we te maken hebben met piekbelastingen. We blijven dus informatie produceren van een hoge kwaliteit en dat is een van de belangrijkste voordelen van het werken met StreamServe."

ALcontrol stuurt nu bijna alle communicatie met de klant aan via StreamServe, waarmee de integriteit van documenten en data is gewaarborgd. Het bedrijf realiseert tevens de nodige besparingen, vooral in de postkamer: minder printen en minder portokosten. Binnen afzienbare tijd zullen kantoren in Frankrijk, Spanje en Zweden zelf de rapporten printen, wat ook aanzienlijk scheelt in portokosten. Het aantal handmatige administratieve werkzaamheden wordt tot een minimum beperkt. Maar bovenal beschikt ALcontrol met StreamServe over een geïntegreerde infrastructuur die het mogelijk maakt snel te reageren op marktontwikkelingen.

Van Dijk weet dat steeds meer processen verder zullen worden gedigitaliseerd. StreamServe en Inter Access zullen daarin een centrale rol blijven spelen:

“Met StreamServe hebben we vele documentprocessen kunnen automatiseren. Dat betekent onder meer dat we snel en flexibel kunnen handelen en bijvoorbeeld kunnen inspelen op wensen van de klant.”

“We blijven informatie produceren van een hoge kwaliteit en dat is een van de belangrijkste voordelen van het werken met StreamServe.”

## Contact

Inter Access B.V.

Colosseum 9, 1213 NN Hilversum

Postbus 840, 1200 AV Hilversum

K.v.K. Hilversum 32032877

T 035 - 6 888 400

F 035 - 6 888 441

[www.prodin.nl](http://www.prodin.nl)

[ia.streamserve.sales@interaccess.nl](mailto:ia.streamserve.sales@interaccess.nl)

Deze Case study is tot stand gekomen in samenwerking met onze partner StreamServe B.V.



## Inter Access

Met ruim 1.100 medewerkers in Nederland en België is Inter Access de IT-dienstverlener voor de ontwikkeling en het beheer van de informatievoorziening van middelgrote en grotere organisaties in de publieke sector, zorg, handel, industrie en financiële dienstverlening.

Met onze kernactiviteiten Consulting, Technology, Solutions en Managed Services bieden we onze klanten integrale IT-oplossingen op basis van standaardcomponenten dan wel op basis van maatwerk, of door de inzet van mensen met hoogwaardige kennis en ervaring.

Inter Access kiest bewust voor het toepassen van op standaarden gebaseerde technologie van de toonaangevende leveranciers IBM, HP, Microsoft, Oracle, SAP en StreamServe. Daardoor zijn krachtige partnerships gegroeid en ontvangt Inter Access jaar na jaar prestigieuze innovatieprijzen.