

Riwals ambitie reikt tot grote hoogte

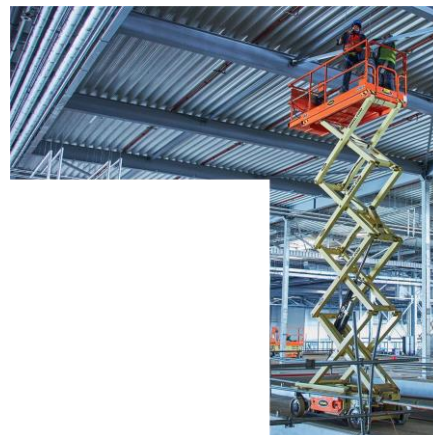


Organisaties die zeer wendbaar zijn in de hele onderneming, presteren een factor 2-3 keer beter dan hun concurrenten op aspecten als omzet en winstgevende groei. Een CGI-klant die dat onderschrijft is Riwal. Met CGI als IT-partner transformeert Riwal de komende jaren naar een datagedreven bedrijf met een efficiënte bedrijfsvoering. De ambitie daarbij reikt tot grote hoogte.

De uitdaging

Om de 'digital rental leader'-ambitie te verzilveren is allereerst heel wat 'house keeping' nodig. Riwal doet zaken met een groot aantal partners. Binnen het IT-landschap dat dit ondersteunt, is Riwal zeer afhankelijk van al deze individuele partijen. In totaal draaien er zo'n 40 systemen. Dit zorgt ervoor dat Riwal veel sturing moet geven aan haar IT-omgeving. Het bedrijf moet ten alle tijden kunnen vertrouwen op de IT en dat vergt veel tijd en aandacht. Ontzorging is gewenst: Riwal wil zich liever focussen op haar kernactiviteiten – verhuren, verkopen en onderhouden van hoogwerkers – en de transformatie en innovatie van de business. Die ambitie brengt gelijk ook een tweede IT-uitdaging met zich mee: in haar wens om meer datagedreven te werken, wil Riwal een end-to-end koppeling naar de back-end systemen van de grote verhuurders. Dat is nu nog een proces van veel bellen, schakelen en regelen. Digitalisering van dit proces heeft dus beslist meerwaarde: minder kosten, meer efficiëntie, sneller diensten kunnen leveren en bovendien: meer bruikbare data.

En dus ging Riwal op zoek naar een geschikte IT-dienstverlener die haar enerzijds kan ontzorgen door het beheer van het ICT-netwerk en de applicatieontwikkeling en -beheer over te nemen en anderzijds ook de kennis en kunde heeft om de verdere digitalisering in goede banen te leiden. Die partner was snel gevonden: CGI had op inhuurbasis al in opdracht van Riwal gewerkt – tot wederzijds genoeg. De eerdere samenwerking gaf Riwal vertrouwen in CGI's managed service- en ontwikkelcapaciteiten. Met een meerjarig contract als gevolg.



Riwal

Riwal is specialist in veilig en efficiënt werken op hoogte. Het bedrijf begon als familiebedrijf, maar is inmiddels uitgegroeid tot een wereldspeler met 75 vestigingen in 16 verschillende landen. Riwal verhuurt, verkoopt en onderhoudt hoogwerkers, verreikers en heftrucks en onderdelen hiervan. Daarnaast leidt het bedrijf als kennispartner jaarlijks 2.000 cursisten op tot vakkundige bedieners. De opwaartse lijn van de afgelopen jaren – groei, groei, groei – mag de komende jaren doorgetrokken worden. Dit gebeurt met een heldere stip op de horizon: Riwal wil de grootste digital leader worden in de rentalbranche.



Ons antwoord

Na de ondertekening van het contract in de zomer van 2022, schoot CGI direct uit de startblokken. Om Riwal te kunnen ontzorgen, moest het CGI-team immers alle ins & outs kennen van de business van Riwal en de wijze waarop IT deze ondersteunt. De 'rental'-branche stelt veel specifieke eisen aan IT. Maar CGI werkte al voor Riwal en schaalde de capaciteit nog wat op vóór de handtekeningen onder het contract stonden. Deze minimale investering had een maximaal resultaat. Het bracht veel extra informatie en gevoel, waardoor de transitie versneld kon worden.

Een tweede succesfactor was de gefaseerde aanpak in plaats van een 'big bang': CGI deelde de transitie in drieën. De focus lag allereerst op de bedrijfskritische applicaties. Daarna richtte CGI de aandacht op de verdere digitalisering. Het laatste deel bestond uit de niet-kritische applicaties. Deel 1 – de kritische applicaties – splitste CGI nogmaals op in twee batches, waarbij de livegang pas na batch 2 zou plaatsvinden. De ervaringen bij de eerste batch konden zo gebruikt worden om het proces bij de tweede batch te optimaliseren. Bovendien gaf deze 'generale repetitie' de gelegenheid om de applicaties van batch 1 nog verder te tweakken alvorens deze live zouden gaan. Al gelijk bij dit eerste deel werden niet alleen senior experts uit Nederland ingezet, maar ook collega's van CGI India. Stuk voor stuk zeer kundige, gedreven experts, maar wel met een aantrekkelijk prijskaartje. De collega's uit India werden direct ingevlogen om gezamenlijk met het Nederlandse team en Riwal naar deze applicaties te kijken. Om grip te krijgen op het wat, waarom en hoe van de Riwal-applicaties stonden er onder meer bezoeken aan warehouses en hangars met hoogwerkers en gesprekken met de product owners op het programma. Alle opgedane kennis werd direct gedocumenteerd – een waarborg voor continuïteit.

Op deze wijze adopteerde CGI de huidige werkwijze en kon begonnen worden aan de volgende stap: die werkwijze verrijken met kennis die CGI heeft opgedaan bij eerdere projecten. Door eerst te doorgronden hoe Riwal werkt en de dynamiek te ervaren, konden de experts van CGI de behoeftes en verwachtingen van Riwal nog beter in kaart brengen en zo de IT naar een nog hoger niveau tillen. En dat tegen lagere kosten. Waardoor Riwal nog meer tijd en (financiële) ruimte heeft om haar kernactiviteiten te innoveren.

Het vervolg

De transitie is inmiddels voltooid. Binnen de verwachte tijd én binnen budget. Riwal zit al weer in de business-as-usual fase. Beheer, ontwikkeling en eventuele IT-problemen zijn nu onze verantwoordelijkheid. Verder is er 24/7 ICT-support als het gaat om eindgebruikersondersteuning en beheer en support op infra- en applicatieniveau. We werken in een driehoek samen – Riwal, haar partners en CGI – en creëren waar mogelijk business value. We zorgen voor efficiëntere processen, lagere kosten en breiden de IT-dienstverlening uit. Daarnaast zijn we de infrastructuur aan het verbeteren, zodat de datakwaliteit toeneemt en de organisatie

“Samen met CGI zullen we de komende jaren onze digitalisering naar een hoger plan brengen. Dit maakt ons wendbaarder en geeft ons daarmee de mogelijkheid in te kunnen springen op de steeds sneller veranderende economie, markt- en bedrijfsbehoeften.”

Pedro Torres
CEO, Riwal

wendbaarder wordt. Dit alles doen we met een dedicated team dat het geen probleem vindt om extra stappen te nemen als dat nodig is.

Omdat tien jaar een aanzienlijke periode is, maken we, samen met Riwal, regelmatig pas op de plaats. Zo is er elk kwartaal een kalibratiemoment, waarbij we kijken of onze vooraf gemaakte inschatting wat betreft benodigde capaciteit en de hieraan inherente kosten nog klopt. Op basis hiervan kunnen we up- dan wel downscalen. Daarnaast is er onder meer een maandelijks Service Level Report. En zo bouwen we – gestructureerd, transparant en steeds in nauwe afstemming – mee aan Riwal's hoogreikende ambitie.

About CGI

Founded in 1976, CGI is among the largest IT and business consulting services firms in the world. We are insights-driven and outcomes-based to help accelerate returns on your investments. Across hundreds of locations worldwide, we provide comprehensive, scalable and sustainable IT and business consulting services that are informed globally and delivered locally.

Voor meer informatie

Bezoek cgi.com/nl

Stuur een mail info.nl@cgi.com