

Vanuit Wageningen aan de knoppen in Kazachstan

Toine Bakx werkt als coördinator service en nazorg bij Triqua Process and Water Solutions. Dit Wageningse bedrijf ontwerpt, bouwt en beheert waterzuiveringsinstallaties voor onder meer de industrie, marine en offshore. Het monitoren van de technologische werking van de installaties via fax, telefoon of e-mail is een paar jaar geleden vervangen door een geautomatiseerd supportstelsel op afstand. De voordelen van deze vorm van telewerken zijn tweeledig, aldus Bakx. "Grote tijdsbesparing en gestructureerde communicatie met de klant."

Wat was het uitgangspunt voor de toepassing van telewerken?

Wij hebben twee soorten expertise in huis: technische en technologische. Die technische kennis is goed overdraagbaar aan de operators van de organisatie waar de installatie in gebruik is. De technologische kant van de zaak is echter nogal specialistisch en houden we meestal in eigen beheer. Door strenge regelgeving inzake lozing van het gezuiverde water moeten de installaties optimaal functioneren. Dit vereist een goede, continue monitoring. Via een onderhoudsabonnement verzorgt Triqua het monitoren en stuurt zonodig de installaties bij. Om de data-uitwisseling met onze klanten gestructureerder te laten verlopen, hebben wij een centrale database laten ontwikkelen. Via deze database zijn ook alle handelingen online te bekijken en kunnen reserveonderdelen worden besteld.

Welke stap hebben jullie toen gezet?

Een stap dichtbij huis, richting een softwarebedrijf een paar deuren verderop: ASPerience, een application service provider. Op basis van de door ons geformuleerde wensen voor een gestructureerde wijze van data-uitwisseling met onze klanten heeft dit ict-bedrijf een pasklaar product voor ons ontwikkeld. In de ontwikkelfase hebben wij ook Syntens ingeschakeld, om onze ideeën te laten toetsen. Er zijn namelijk nog niet zoveel vergelijkbare monitoringssystemen, dus dit was een innovatieve stap. Bovendien wilden wij ook kritisch naar de ontwikkelkosten kijken. Niet alleen met het oog op onze eigen budgetbewaking, maar ook om betaalbaar te blijven voor relatief kleine klanten.

Draait alles nu naar wens?

In het begin heeft ASPerience nog wat minimale aanpassingen gedaan, maar nu voldoet de database precies aan onze behoeften. Zowel bij ons als bij de klant verloopt de communicatie nu gemakkelijker. Iedereen heeft tegenwoordig een computer met toegang tot internet, zelfs per satelliet in de offshore of op een schip. Dankzij de centrale database kunnen onze klanten de voor de monitoring benodigde gegevens op elk gewenst moment invoeren in de

centrale database. Voor mij is deze 24 uur per dag toegankelijk om de parameters te controleren. Met dit systeem overbruggen we afstand én tijd, want sommige installaties van Triqua bevinden zich letterlijk in andere tijdzones.

Wat is nu precies de winst?

Efficiëntie en een gestructureerd en actueel overzicht! Zoals een ander 's morgens een rondje door de fabriek maakt, maak ik gewoon van achter de computer een virtueel rondje langs de installaties. Ik heb nu een zestal installaties onder mijn beheer, waaronder enkele bij offshore-bedrijven in Kazachstan en mobiele op marineschepen. Ook het invoeren van nieuwe gebruiksaanwijzingen verloopt nu efficiënt langs de digitale weg. Dit voorkomt dat bedrijven per abuis met een verouderde versie blijven werken.

Is er nog iets te wensen voor de toekomst?

We willen de computers die ter plekke de installaties besturen graag op afstand gaan bedienen via een koppeling naar internet en ons besturingssysteem. We onderzoeken momenteel de mogelijkheden, maar gaan pas over tot concrete toepassing van deze kostbare module als een klant hiervan gebruik wil maken. Denk bijvoorbeeld aan afgelegen installaties, waar slechts één keer per week een operator komt. Verder willen we onze onderhoudsservice loskoppelen van de productie en levering om onze technologische kennis op bredere schaal ter beschikking te stellen. Dit doen we al voor een Zwitsers chemiebedrijf dat moeite heeft te voldoen aan de wettelijke voorschriften voor vergunningen. Met de monitoring door Triqua werkt het bedrijf nu aan verbetering.

Welke lessen heeft u uit dit traject getrokken?

Uitvoerig contact met klanten op afstand verloopt het beste via een gestructureerde systematiek die altijd up-to-date is. Zo ontglipt er niet snel iets aan de aandacht. En de koppeling naar internet is ideaal omdat je dan vanuit elke locatie kunt inloggen in het systeem. Gemak dient de mens!