



# ORBID

*we support your growth!*

HR • ICT • QUALITY • FINANCE • CO-SOURCING • BRUGFUNCTIE • PROJECTEN • HELPDESK • KENNISOVERDRACHT

**spirax**  
**sarco**

## Spirax Sarco België: kmo met professionalisme van een multinational



Franky De Smet,  
general manager Spirax Sarco  
België en Luxemburg

“We hebben geen voltijdse IT-verantwoordelijke, geen kwaliteitsmanager, geen HR-directeur of veiligheidscoördinator in dienst. Toch worden al die taken professioneel afgedekt dankzij ORBID-medewerkers die ik beschouw als mijn eigen mensen.” Aan het woord is Franky De Smet, general manager van Spirax Sarco België en Luxemburg. Aan het einde van de jaren negentig kon de Belgische vestiging zijn informaticus geen voltijdse baan bieden. De informaticaverantwoordelijke moest er dus nog ander werk bijnemen om aan een voltijdse dagtaak te komen. Doordat hij nog andere taken had, was hij niet altijd beschikbaar en kon hij moeilijk op de hoogte blijven van de voortdurend veranderende technologieën. Spirax Sarco zocht dus een deeltijdse informaticaverantwoordelijke om het IT-park te beheren. Precies op dat moment hoorde Franky De Smet van de diensten van ORBID.

“Tijdens het introductiegesprek bleek heel duidelijk dat ORBID de behoeftes van de kmo door en door kent en ook op technologisch vlak goed onderlegd is”, begint Franky De Smet. “We spraken met enkele van hun klanten maar ook met andere leveranciers van informaticadiensten. Uiteindelijk kozen we voor ORBID. Hun nabijheid in het Gentse was een extra troef, maar het was de professionaliteit van hun dienstverlening die de doorslag gaf.”

In 1998 startte ORBID bij Spirax Sarco, via co-sourcing. Franky De Smet: “Voor het beheer en de ondersteuning van onze informatica komt ORBID tot twee keer per week langs. We hebben een team van vaste contactpersonen die kunnen terugvallen op een ORBID-team van tachtig mensen met elk hun verschillende specialiteiten. Dat is het mooie van de zaak: we kunnen altijd een beroep doen op specialisten die alle technologische nieuwigheden op de voet volgen.”

### Meer dan informaticaondersteuning

De samenwerking voor IT verliep vlot, dus vroeg Spirax Sarco aan ORBID ook ondersteuning voor kwaliteitscontrole. “Kwaliteit is in ons bedrijf een van de aandachtspunten, dus zochten we een partner die ons kon helpen bij de overgang van het ISO 9000-1994 certificaat naar ISO 9000-2000”, aldus Franky De Smet. “Een van de vereisten van de nieuwe ISO-norm was het voeren van functioneringsgesprekken, waar we geen ervaring mee hadden. We vroegen raad aan onze partner die de loonverwerking regelt en hadden een gesprek met de HR-cel van ORBID. Zij raadden ons een interne enquête aan om te peilen naar de tevredenheid onder de medewerkers. Daaruit bleek dat de communicatie beter kon, zowel bij het management als het personeel en tussen de twee onderling. Zo is ORBID projectmatig begonnen werken voor onze personeelszaken. Later zijn we geëvolueerd naar co-sourcing.”

Ook voor veiligheid en HR doet Spirax Sarco een beroep op ORBID. Vandaag komt Catherine Peters, personeelsverantwoordelijke bij ORBID, een halve dag per week langs om er de taak van HR-verantwoordelijke te vervullen. “Het voordeel van co-sourcing is ongetwijfeld de kruisbestuiving”, vertelt ze. “Door bij verschillende bedrijven langs te gaan, verrijken we onze bagage. De bedrijven halen hier voordeel uit, want we delen onze ervaring met hen. Ook is de formule erg flexibel, wat precies inspeelt op de kmo die typisch eigen behoeftes heeft. Een uitdaging is dan weer dat we continu alles moeten geven en we ons geen mindere dag kunnen permitteren. Als we bij onze klant zijn, verwacht die – terecht – dat we er volledig voor gaan.”

## Geen SLA

Bij veel outsourcingcontracten, met name als het om IT-dienstverlening gaat, werkt men volgens Service Level Agreements of SLA's. Een dergelijke overeenkomst hebben ORBID en Spirax Sarco niet. Een bewuste keuze volgens Frans Thoen, gedelegeerd bestuurder van ORBID: “Wat heeft een kmo aan een boodschap als “Beste klant, de beschikbaarheid van uw infrastructuur zal dit jaar steeds boven de 98% liggen” als zijn vrachtwagen staat te wachten op een verzendnota die maar niet komt? Dan wil je als bedrijf snel geholpen worden en precies die snelheid en flexibiliteit kunnen wij bieden. Bij co-sourcing betaal je voor wat je krijgt. Frequent communiceren met onze klanten over wat we voor hen doen, vinden we dan ook zeer belangrijk.”

De verschillende consultants van ORBID die bij Spirax Sarco werken blijven op de hoogte van elkaars activiteiten via opvolgingsrapporten. Die rapporten, gecombineerd met een persoonlijke briefing aan het einde van elke dag dat ORBID er komt werken, houden ook Franky De Smet op de hoogte van de activiteiten en projecten waarmee ORBID bezig is. “Zo volg ik alles op en kan ik me blijven focussen op mijn kerntaak: onze business verder uitbouwen in België en Luxemburg. We zoeken permanent naar manieren om dat nog efficiënter te doen en dankzij de hulp van ORBID kunnen we heel mooie ratio's voorleggen binnen de groep. Ik beschouw de ORBID-consultants als mijn eigen medewerkers, al staan ze niet op onze loonlijst. Van de kleinere vestigingen van Spirax Sarco zijn we de enige met een eigen personeelsdienst, zij het dan in co-sourcing. Andere kleinere vestigingen toonden al interesse voor deze formule, maar in het buitenland lijkt er geen ORBID te bestaan. Jammer, want deze formule heeft al meermaals bewezen dat ze werkt.”



## Over Spirax Sarco

Spirax Sarco produceert en verkoopt meet- en regelapparatuur voor stoom. Het bedrijf is actief in 40 landen overal ter wereld, stelt 4.000 medewerkers tewerk en had vorig jaar een wereldwijde omzet van 500 miljoen euro. De Belgische vestiging draaide in 2008 een omzet van 8 miljoen euro en stelt 21 mensen tewerk.

[www.spiraxsarco.com/be](http://www.spiraxsarco.com/be)