"Partner zijn voor klanten én medewerkers"



CEO Anita Van Looveren en Director Customer Solutions Marc Scherens. Foto's: Patrick De Roo

Binnen de muren van OM Partners in Wommelgem barst het van de creatieve geesten. Actief in de Supply Chain Planning – supply chain staat voor de keten van de aanvoer van grondstoffen tot de aflevering van afgewerkte producten bij de klant - ontwikkelen en implementeren zij software oplossingen om die keten binnen een bedrijf of over bedrijven heen te organiseren en stroomlijnen. OM Partners biedt de klant ook nazorg aan na het afsluiten van een project.

"Met de klant wordt een verregaand commitment aangegaan om tot de meest efficiënte oplossing te komen. Onze consultants analyseren en zoeken samen met de klant een antwoord op hun planningsvraagstukken, onze developers ontwikkelen daarvoor de tools. Eens de software is geïmplementeerd, bieden we ook nazorg. Het voordeel is dat alle expertise onder één dak zit. Onze visie is: we doen voort tot dat het werkt, waarmee we ons enigszins toch onderscheiden", zegt CEO Anita Van Looveren.

Dat verregaand commitment met de klant verwacht OM Partners ook van zijn medewerkers. Maar niet zonder vanuit directie en management datzelfde engagement naar de medewerkers toe te nemen. "Commitment bij je medewerkers verkrijgen, kan alleen als zij zich goed voelen. En dat kan alleen als je je als werkgever ook soepel opstelt. Wij willen een partner voor zowel onze klanten als onze medewerkers zijn. Dat de partners van onze organisatie allemaal meewerken in het bedrijf, helpt om die banden nauwer aan te halen. De deur van onze CEO staat altijd open", zegt Marc Scherens, Director Customer Solutions.

Binnen de Supply Chain Planning heeft OM Partners zich in een aantal sectoren gespecialiseerd, waarbinnen ze heel wat grote namen als klant hebben. De jongste jaren komen daar steeds meer multinationale organisaties bij en krijgt OM Partners uitdagingen om wereldwijd die Supply Chain te organiseren. Om de processen in de verschillende continenten zo efficiënt mogelijk te kunnen sturen, heeft het bedrijf zijn tentakels over de hele wereld uitgespreid. Voor zijn consultancy en customer service activiteiten werden naast de Europese filialen ook vestigingen geopend in Atlanta in de Verenigde Staten en Shanghai in China en wordt voor de Latijns-Amerikaanse en de Russische markt samengewerkt met lokale partners. Een drietal jaar geleden werd in Oekraïne tevens een software development groep opgericht.

Door die wereldwijde verankering vinden medewerkers bij OM Partners een internationale werksfeer terug. "We zijn intussen al met meer dan twintig nationaliteiten die zorgen voor verscheiden, maar boeiende contacten. Medewerkers krijgen ook de kans om mee te werken aan overkoepelende projecten met verplaatsingen naar het buitenland, tot zelfs expatmogelijkheden. Elk jaar wordt bij de medewerkers getoetst of ze interesse hebben en telkens zijn er wel enkele mensen die de stap naar één van onze filialen in het buitenland zetten", zegt Marc Scherens.

Vanwege het internationale karakter is talenkennis mee één van de belangrijke skills. "In het bijzonder voor onze consultants en medewerkers van de Customer Services desk. Over het algemeen is Engels wel de voertaal, maar in Frankrijk en Duitsland bijvoorbeeld hanteren ze toch liefst hun moedertaal. Zo zoeken we nu bijvoorbeeld ook iemand die Chinees als moedertaal heeft en bereid is naar het Oosten te trekken. Mensen die een mondje Spaans of Russisch spreken komen ook altijd van pas", geeft CEO Van Looveren aan.

Day-to-day coach

"We maken er een zaak van starters zo goed mogelijk te begeleiden en integreren. Daarom krijgt élke starter niet alleen een coach, maar als extra ook een day-to-day coach toegewezen. Dikwijls is dat iemand die recent (één tot twee jaar) in dienst is gekomen omdat de gevoeligheden en vragen waarmee een starter worstelt bij hem/haar nog vers in het geheugen zitten. Dikwijls gaat het om kleine, praktische zaken maar op deze manier voelen de starters zich toch al goed omringd. Op hun beurt leren deze day-to-day coaches al een stukje verantwoordelijkheid te nemen", vertelt Anita Van Looveren.

"Om ons commitment naar onze medewerkers toe kracht bij te zetten, trachten we hen ook zo goed mogelijk te faciliteren met bijvoorbeeld een fitnesszaal en douches voor wie met de fiets komt. We hebben ook een cultuur om op tijd en stond even stoom af te laten en de team spirit aan te zwengelen met activiteiten als karten, paintball, een casinoavond, een frietkar die we voor alle medewerkers laten aanrukken, een pingpong tornooi, deelname aan de bedrijventriathlon en de Antwerp 10 Miles,... Hiervoor is zelfs speciaal een Event-team opgericht", geeft Marc Scherens aan.

"Supply Chain Consultant heeft boeiende job"



Director Customer Solutions Marc Scherens

De taak van consultants bij OM Partners is veelzijdig. "Enerzijds analyseren ze bij én samen met de klant zijn planningsvraagstuk om tot de meest efficiënte oplossing te komen. Deze oplossing bestaat uit een generiek softwarepakket ontwikkeld door ons software development team, aangevuld met klantspecifieke functionaliteiten die door de consultants zelf worden toegevoegd. Anderzijds plegen ze veelvuldig overleg met het software development team om het generieke softwarepakket nog te verbeteren. Voorts nemen ze deel aan seminaries en productpresentaties en -shows. Op die manier bouwen ze een grote productkennis op die hen van pas kan komen in verdere doorgroeimogelijkheden", zegt Marc Scherens.
"Die doorgroeimogelijkheden, wat overigens geldt voor alle functies, kunnen zowel verticaal als horizontaal zijn. Consultants kunnen zich bijvoorbeeld meer oriënteren naar project management, maar ook naar business development, product management of zelfs muteren naar het software development team of customer services. Consultants kunnen zich bovendien toespitsen op een bepaalde industrie, bv. de chemische industrie of de papierindustrie, of zich eerder verdiepen in een bepaalde planningsproblematiek, bv. sales & operations planning, forecasting, of detailscheduling. En voor zij die dat willen, wenken onze buitenlandse filialen."

"Als developer kan je creatief meedenken"

"Het toffe aan de job is dat je hier als developer creatief kan meedenken over de inhoud", zegt Software Development Manager Marijke Van Bergen. "Wij zijn geen pure programmeurs, maar werken samen met de consultants actief mee aan de analyses. Die interactie is heel nauw en werkt aan twee kanten, in een ongedwongen, vriendschappelijke sfeer. Sinds twee jaar geleden de scrum-methode werd ingevoerd, zijn we nog dichter naar elkaar toe gegroeid en heeft dit de betrokkenheid binnen ons team verhoogd. Elke maand geven we een demo van waar we de voorbije maand mee bezig zijn geweest en hoe ver we staan. Door de consultants wordt dit gevalideerd en wordt er feedback gegeven. Het geeft ons meer voeling met wat de klant écht wil en stelt ons in staat om kort op de bal te spelen en heel snel bij te sturen indien nodig. Ook voor de junior developers werkt dit heel motiverend, want ook zij krijgen, vanaf het begin al, de kans om hun visie te geven. Ook naar hen wordt geluisterd."



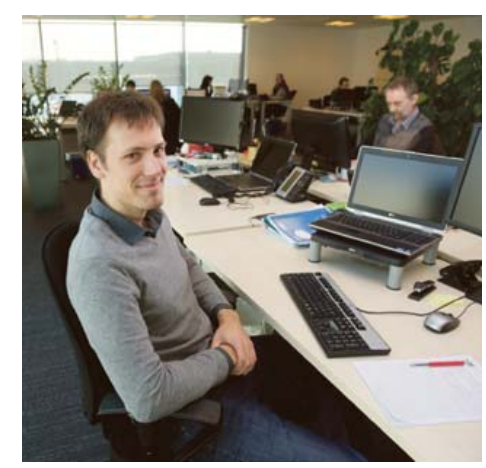
Software Development Manager Marijke Van Bergen

"Een ander element dat de job van developer bij OM Partners zo interessant maakt, is dat een heel breed spectrum van development aspecten aan bod komt, zoals o.a. GUI development met Qt, database development met Oracle en SQL, webservices, integratie met bv. SAP, uitwerken van algoritmen en solvers op basis van bv. mathematical programming en statistische technieken. Daarin krijg je bovendien ook nog eens veel mogelijkheden om te variëren."

"Persoonlijk contact is een erezaak"

Sam Michielsen werkt sinds bijna twee jaar bij Customer Services. "Het is enigszins een moeilijk profiel dat mensen soms afschrikt omdat je aan de ene kant soft skills als communicatieve vaardigheden, taalvaardigheid en klantvriendelijkheid moet bezitten, maar je anderzijds ook wordt geconfronteerd met de technische kant van de producten. Maar dat maakt het net zo boeiend. Op die manier heb ik al heel wat andere kennis opgedaan. Hoewel ik een talenopleiding heb genoten en weinig van IT kende, heb ik het ook niet ervaren als een struikelblok. Van in het begin word je goed begeleid en wordt er een persoonlijk traject voor je uitgestippeld waarbij je de vraag wordt gesteld waar je naartoe wil. Voor mij is werken bij OM Partners een boeiende leertuin", zegt hij.

Ook de vele contacten, zowel intern als extern en over de hele wereld, beschouwt Sam als een groot pluspunt. "Je komt in contact met verschillende talen en culturen en moet overleg plegen met collega's in verschillende tijdszones wat de uitdaging des te groter maakt. Ik heb ook al eens de kans gekregen om naar ons filiaal in Atlanta te gaan om er samen de werking tussen de Customer Services desks beter op elkaar af te stemmen. Vanuit de bedrijfsleiding wordt er ook een erezaak van gemaakt om persoonlijk contact te hebben. Je wordt niet als een nummer behandeld."



Sam Michielsen, consultant Customer Services