



CUSTOMER CASE

SHERATON HOTELS

Sheraton Hotels Brussels verving het volledige papieren archief door een digitaal archiverings- en distributieplatform van Canon. Hierdoor werd het terugvinden van documenten kinderspel.

Canon

SHERATON HOTELS BRUSSELS GAAT

Twee jaar terug ging Sheraton Hotels Brussels in zee met Canon om het volledig papieren archief te vervangen door een digitaal archiverings- en distributieplatform. Een beslissing die ze zich niet beklagen, want documenten vinden is nu kinderspel, waar dat voordien een tijdrovende klus was.

De drie Sheraton hotels in Brussel (Sheraton Brussels Airport, Four points by Sheraton Brussels en Aloft Brussels Schuman) maken sinds eind 2016 deel uit van de Marriott Group. Rond dezelfde periode ronde Marriott International eveneens een fusieovereenkomst met Starwood Hotels af. Met meer dan 6000 hotels en resorts in 120 landen, beschikt de Marriott groep over een capaciteit van niet minder dan 1,1 miljoen kamers, waarmee het nieuwe Marriott meteen ook het grootste hotelbedrijf ter wereld is. De drie Sheraton hotels in Brussel stellen 500 mensen te werk en realiseren een gezamenlijke omzet van 50 miljoen euro.

Enorm papierarchief

Het beheer van alle contracten en leveranciers van de drie hotels, gebeurt centraal op de locatie van Sheraton Brussels Airport. Een papierarchief dat jaar na jaar groter werd en niet minder dan 15 meter rekken in beslag nam. Een ruimte die men liever voor andere doeleinden wenste te gebruiken. Sheraton Brussels Chief Financial Officer Chris Holvoet, die de financiële bevoegdheid heeft over de drie hotels, zegt daarover het volgende: "Ruimte heb je altijd te kort, maar waar we nog veel meer nood aan hadden, was de mogelijkheid om snel documenten terug te vinden. Je hebt er geen idee van hoeveel tijd er verloren gaat aan zowel het klasseren als het zoeken naar documenten. Snel even een contract opzoeken voor iemand aan de andere kant van telefoonlijn was er niet bij. Dat moest beter en vooral sneller kunnen."

Geen meerwaarde in boomstructuur

Chris Holvoet besepte dat het digitaliseren van zowel inkomende als uitgaande documenten de enige oplossing was om dit te realiseren, maar wist niet meteen hoe iets dergelijks aan te pakken. "Een eerste plan was om alles in te scannen en te archiveren volgens een boomstructuur. Eigenlijk niet meer dan een digitale kopie van ons bestaand manueel indexeringssysteem, maar die piste bood te weinig meerwaarde. Een test met een softwareoplossing van een Engels bedrijf, dat ondermeer door een hotel binnen de groep gebruikt wordt, was ook niet doorslaggevend. Het indexeren van de digitale bestanden verliep te traag en het zoeken naar documenten duurde te lang."



Naadloze integratie met Microsoft Office

Aangezien Sheraton reeds met Canon samenwerkte voor haar printing hardware, besloot Chris Holvoet om ook bij Canon advies in te winnen. “In eerste instantie dacht ik dat Canon enkel hardware oplossingen aanbood en daarom was ik des te meer verrast dat Canon reeds vele bedrijven geholpen had met exact dezelfde problematiek. Na een eerste introductie en een demo van Canon’s digitale postkamer oplossing, werd duidelijk dat hun aanpak exact in de lijn lag van wat wij zochten. Vooral het gebruiksgemak van de oplossing en de snelheid waarmee men documenten terugvond was zondermeer spectaculair. Een bijkomend aspect, waar wij initieel niet over nagedacht hadden, was de naadloze integratie met Microsoft Office.”

Zoeken is kinderspel

Eind 2015 ging Sheraton Brussels live met de digitale postkamer. In eerste instantie voor het opzetten van een contract management platform, waarin alle contracten en leveranciersgegevens worden bijgehouden van de drie hotels. Chris Holvoet legt uit: “Het resultaat overtrof mijn stoutste verwachtingen. Niet alleen het terugvinden van een bepaald contract is kinderspel, maar alle daaraan gerelateerde documenten worden - onder andere door de integratie met Microsoft Office - met dezelfde zoekactie ook meteen weergegeven. Zoeken kan op naam van een document, maar door de OCR omzetting tijdens het scannen naar zoekbare tekst, kan ook evengoed op inhoud gezocht worden. Het beste van het verhaal is dat het allemaal even snel gaat.”



“De samenwerking met Canon is de perfecte mix van persoonlijk contact, technische kennis en meedenken met de klant. Ook de personalisatie van het systeem aan onze behoeften is vlekkeloos verlopen.”

Chris Holvoet
Chief Financial Officer

Vlekkeloze BTW controle

Gezien het gebruiksgemak en de toegevoegde waarde die de oplossing biedt, besloot Sheraton om ook de backlog van het bestaand archief te digitaliseren. Het inscannen hiervan werd uitbesteed aan de Canon CBS services en nam twee weken in beslag. Alle documenten werden voorzien van een separatieblad met barcode, die de specifieke documenteigenschappen én locatie in het digitaal archief bevatte. Een niet geringe investering, maar een moeite die volgens Chris Holvoet al gauw beloond werd. “Vrij kort daarna hadden we een BTW controle, en waar dat vroeger een stresserende én tijdrovende bedoening was met zoeken naar documenten, ging dit nu als vanzelf. De benodigde stukken werden opgezocht in het digitaal archief en ter beschikking gesteld van de controleur. Kijk, als een controleur je een compliment geeft over het probleemloze en vooral snel verloop van een controle, dan wil dat wel iets zeggen.”

24/7 toegankelijk

In een volgende fase wordt het digitaal platform verder uitgebreid met alle personeelsdossiers. Daarover zegt Chris Holvoet het volgende: “Alle documenten zoals contracten, bewijs van goed gedrag en zeden, einde contract, loonfiches, etc., zitten verspreid over de verschillende hotels. Door al deze te digitaliseren en in één archief onder te brengen, slaan we twee vliegen in één klap. Een complex kluwen van personeelsdossiers wordt hiermee volledig transparant en alle documenten zijn op eender welke locatie toegankelijk en dat 24/7. Geen gezoek, mailen of bellen meer. Onze HR-manager kijkt er nu reeds naar uit, want die krijgt hiermee een perfecte controle over de HR-dossiers. Dat dit een positieve impact heeft op onze operationele kosten, hoeft geen betoog.”

Wanneer Chris Holvoet terugblijkt op de samenwerking met Canon en het afgelegde parcours, wikt hij zorgvuldig zijn woorden. “De samenwerking met Canon is er een voor in de boekskes, zoals ze dat zeggen. De perfecte mix van persoonlijk contact, technische kennis en meedenken met de klant. Ook de personalisatie van het systeem aan onze behoeften is vlekkeloos verlopen. De mensen bij Canon hebben zelfs een handleiding en stappenplan gemaakt om de kennisoverdracht naar onze gebruikers zo vlot mogelijk te laten verlopen. Veel beter dan dit kom je niet vaak tegen.”

Canon Belgium nv / sa

Berkenlaan 3
B-1831 Diegem
www.canon.be

Tél 02 722 0411

© Canon Europa N.V., 2017

Canon
