

Hoe AI werkdruk vermindert en continuïteit garandeert

Dexis Belgium ontwikkelde Phoebe, en krijgt titel van ICT/Digital Project of the Year van DataNews.

Hasselt, 3 december 2020 - Dexis Belgium, de Belgische marktleider binnen de MRO sector, ontving gisteren de ICT/Digital Project of the Year titel van DataNews. Dit voor Phoebe, een AI-tool die binnenkomende aanvragen van klanten en prospecten in realtime verdeelt over de medewerkers van de zes filialen van Imes Dexis, rekening houdende met hun expertise en werkdruk. Hierdoor kunnen de aanvragen 50% sneller, maar ook beter en kwalitatiever behandeld worden, waardoor de slaagkans stijgt. Daarnaast ervaren ook de medewerkers minder werkdruk. Op die manier garandeert Dexis Belgium optimale continuïteit voor zijn klanten en bevestigt het zijn leidersplaats in een hoog competitieve markt.

“We hebben meer dan 500.000 producten op stock. Bij Dexis Belgium staan we erop om onze klanten binnen de 24 uur te voorzien van een technische- of veiligheidsoplossing om zo hun continuïteit te garanderen. Want een fabriek kan zich niet permitteren om plots zonder onderdelen te vallen en stil te liggen. Een goed geoliede binnendienst is essentieel om die belofte waar te maken. Zeker in tijden van lockdown en homeworking is het moeilijker om de workload van onze zes Imes Dexis filialen en onze medewerkers onderling te vergelijken. Phoebe doet dit automatisch en zorgt ervoor dat alle aanvragen snel bij de juiste persoon terecht komen; een medewerker die ruimte en de juiste expertise heeft. Dat we hiermee het ICT/Digital Project of the Year worden, bevestigt hoe uniek het systeem is,” legt Johan Vos uit, Algemeen Directeur van Dexis Belgium.

Phoebe, hoe werkt het?

Phoebe is gestaafd op big data. Het systeem screent automatisch binnenkomende e-mails en bijlagen. Het begrijpt de intentie ervan en identificeert over welke productcategorie het gaat. Zo beslist het systeem, dat mee geïntegreerd is in het Java BPM en AS400 ERP systeem, welke medewerker het beste de aanvraag kan behandelen, rekening houdend met de werkdruk.

“Het grote voordeel van Phoebe is de tijdswinst. Phoebe maakt haar beslissingen in 45 milliseconden, een mens in 9,4 seconden. Als je weet dat we honderdduizenden offertes en meer dan een miljoen orderlijnen per jaar ontvangen, is de rekensom snel gemaakt. Maar het is niet de bedoeling om medewerkers te vervangen door Phoebe, integendeel. Phoebe zorgt er net voor dat onze medewerkers meer tijd hebben om te doen waar ze echt goed in zijn en dat ze hun expertise optimaal kunnen inzetten,” legt Erik Diris uit, ICT manager bij Imes Dexis.

AI integreren vraagt meer dan technische kennis alleen.

ICT Manager Erik en een team van 11 medewerkers werkten het afgelopen jaar hard aan de ontwikkeling van de tool. Maar dat was niet de grootste brok van het werk:

“Zo’n systeem implementeren vraagt een grote inspanning van de medewerkers. Ten eerste moeten ze plots vertrouwen op een machine en ten tweede hebben ze geen vast klantenportfolio meer, maar behandelen ze aanvragen voor verschillende bedrijven. We hebben intern een change management proces op poten gezet om alle neuzen in dezelfde richting te zetten en vertrouwen te winnen voor ‘Phoebe’. Nu iedereen merkt hoe accuraat het systeem is en verlost is van repetitieve, administratieve taken, wordt Phoebe warm onthaald. De titel van DataNews is dan ook een mooie kers op de taart,” legt Erik verder uit.

Vandaag wordt Phoebe gebruikt in de zes filialen van Imes Dexis en bij Van den Broeck Dexis. In de toekomst wil de marktleider verder inzetten op AI om zijn processen te optimaliseren, continuïteit te garanderen richting de klanten en zijn positie in de markt te behouden.

“Productieprocessen constant naar een hogere versnelling doen schakelen in relatie met veiligheid, kostenefficiëntie en rendement, dat is de uitdaging van de industriële sector. Daarom hebben bedrijven nood aan een partner die hen begeleidt, continuïteit waarborgt en resultaatgericht is. Met Dexis Belgium proberen we die partner te zijn. We hebben een sterk netwerk¹ waardoor we de industrie een 360° aanpak kunnen bieden en waken erover dat onze diensten zo efficiënt mogelijk verlopen. Phoebe is daar een voorbeeld van. Als integrated supply chain-specialist geloven we in de kracht van technologie om ook andere bedrijven te kunnen begeleiden in hun transitie naar Industrie 4.0,” klinkt het bij Algemeen Directeur Johan Vos.

Einde.

Informatie voor de redactie:

Over ICT / DIGITAAL PROJECT VAN HET JAAR.

De CIO van het jaar 2020, georganiseerd door DataNews, wil ICT-projecten en digitale projecten belonen die met succes zijn afgerond en innovatief zijn, zowel in het gebruik van technologie als in de zakelijke aanpak.

De nadruk ligt op 'innovatie'; projecten die door slim gebruik van digitale technologie een echte meerwaarde bieden voor een bedrijf of organisatie. Technologische innovatie is belangrijk, maar de impact op het bedrijf speelt eveneens een belangrijke rol.

De winnaar wordt gekozen door een professionele en academische jury.

Meer informatie: <https://datanewscio.be/>

Perscontacten

Laure Vandeghinste – laure.vandeghinste@famousrelations.be – 0479 60 45 92

Famous Relations – PR Manager

IMES DEXIS NV

Als marktleider in de distributie van industriële benodigdheden – 400 000 artikelen zoals aandrijvingen, gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen – levert IMES DEXIS vanuit 6 vestigingen in België producten en diensten aan steeds meer klanten. IMES DEXIS realiseerde in 2018 een omzet van 76 miljoen euro met ongeveer 250 werknemers.

Dexis Belgium NV

Dexis Belgium bestaat uit een aantal sterke merken. Central Auto Dexis zet voornamelijk in op pneumatische en hydraulische oplossingen. Een sterke aanvulling op het portfolio van Imes Dexis, dat bedrijven voorziet van effectieve en efficiënte MRO-oplossingen. Eltec Dexis

¹ Dexis Belgium bestaat uit Central Auto Dexis (pneumatische en hydraulische oplossingen), Eltec Dexis en Duvivier Dexis (onderhoud en herstel van industriële aandrijvingen) en Van den Broeck Dexis (gespecialiseerd in bouw en interieur).

en Duvivier Dexis, staan in voor het onderhoud en het herstellen van industriële aandrijvingen. Van den Broeck Dexis maakt het plaatje compleet met een gespecialiseerd aanbod voor alle aspecten van bouw en interieur.
