

## CASE STUDY

# DE STAD OUDENAARDE

De Stad Oudenaarde gebruikt Exclaimer om de e-mailhandtekeningen van alle medewerkers te standaardiseren en het vlot en efficiënt kunnen uitvoeren van updates.



De stad Oudenaarde vertegenwoordigt circa 32.000 inwoners. Het kent veel erfgoed en is zowel een historische als dynamische stad. Oudenaarde heeft een belangrijke regionale functie als plek waar men goed kan winkelen, lekker kan eten en drinken en waar altijd wel iets te doen is. Zo is de stad sinds 2012 de aankomst van de Ronde van Vlaanderen en is het voor veel toeristen een ideale springplank om de regio te verkennen waaronder de prachtige Vlaamse Ardennen.

“Fijn dat het opmaken van een nieuwe handtekening heel gebruiksvriendelijk is, zonder de noodzaak voor lange instructies of cursussen” – De Stad Oudenaarde

## WILDGROEI TEGENGAAN

Exclaimer was niet nieuw voor Tijl Demeulemeester, Diensthoofd ICT bij Stad Oudenaarde. Bij eerdere werkgevers in dezelfde sector heeft hij altijd tot volle tevredenheid met Exclaimer gewerkt.

Toen duidelijk werd dat een nieuwe huisstijl zou worden ingevoerd kwam ook het onderwerp e-mailhandtekening boven. Omdat er veel tijd en moeite was geïnvesteerd in een nieuwe huisstijl wilde men die ook beschermen. Nathalie Lievyns, Diensthoofd Communicatie legt uit: “wij wilden een enorme wildgroei voorkomen onder de verschillende e-mailberichten die dagelijks verzonden worden door onze circa 400 medewerkers. Denk aan verschillende kleuren, verschillende banners, verschillende formaten en lettertypes.”

## BINNEN ÉÉN WEEK OVER

Voor de ICT-afdeling was een praktische, snelle en efficiënte aanpak vooral belangrijk. Tijl Demeulemeester, vertelt: “De eerste aanleiding vanuit het project was de wens van Communicatie om eenheid en structuur aan te brengen in de e-mailhandtekeningen. Dit naar aanleiding van de huisstijlwijziging. Daarnaast speelden er nog een aantal belangrijke dossiers op dat moment waardoor we heel snel moesten schakelen. Uiteindelijk hebben Communicatie, ICT en HR samen de nieuwe e-mailhandtekeningen in één week ingevoerd.”

“De installatie is geen ‘rocket science’” vervolgt Tijl Demeulemeester, “en omdat ik al eerder met Exclaimer gewerkt heb, was verdere ondersteuning vanuit Exclaimer niet nodig. Ik was er wel gerust op, want historisch gezien weet ik dat het snor zit qua ondersteuning.” Volgens Tijl Demeulemeester was de grootste uitdaging eigenlijk het vullen van de Active Directory (AD); het nakijken en valideren van de verschillende lijsten. Dit omdat de nieuwe handtekeningen automatisch gevuld worden vanuit de AD, terwijl deze nog niet up-to-date was.

Nathalie Lievyns, vervolgt: “Dan is het voor mij als leek best schrikken hoe snel er fouten in de diverse gegevens kunnen sluipen en hoe belangrijk het is om intern de database op orde te hebben. Ook best verrassend hoe gevoelig het wijzigen van de

 **INDUSTRIE**  
Stadsbestuur

 **LAND**  
België

 **WEBSITE**  
[oudenaarde.be](https://oudenaarde.be)

### DE UITDAGING

- ▶ Invoeren en beschermen nieuwe huisstijl
- ▶ Wildgroei in handtekeningen tegengaan
- ▶ Praktische, snelle aanpak

### DE OPLOSSING

- ▶ Implementeren van Exclaimer Signature Manager Outlook Edition voor het centraal managen van alle e-mailhandtekeningen

### DE VOORDELEN

- ▶ Consistente handtekeningen voor alle medewerkers
- ▶ Handtekeningen snel en centraal aanpassen
- ▶ Alles automatisch, medewerkers hoeven niets meer te doen

### PRODUCTEN EN SERVICE

- ▶ Exclaimer Cloud - Signatures for Office 365



handtekening voor sommige mensen kan liggen. Medewerkers kunnen voorlopig nog wel hun vorige handtekening kiezen. Dit is handig mocht er toch iets zijn misgegaan met de nieuwe handtekening.”

Volgens Tijn Demeulemeester kom je soms onverwachte voordelen tegen: “Extra voordeel van het nieuwe systeem is overigens dat mensen meteen aangeven als iets niet klopt binnen de handtekening. Deze terugkoppeling helpt ons om de AD blijvend op peil te houden.”

## PROFESSIONELE AANPAK

Nathalie Lievyns, vervolgt: “In de huidige situatie hebben wij nu 12 verschillende handtekeningen in gebruik. Elke instelling/dienst haar eigen deellogo en kleur, heel consistent en professioneel. Ook fijn dat het opmaken van een nieuwe handtekening heel gebruiksvriendelijk is, zonder de noodzaak voor lange instructies of cursussen”.

“De initiële opzet moet echt door ICT worden opgezet,” aldus Tijn Demeulemeester: “maar als het eenmaal draait kan ook een ICT-leek er prima mee uit de voeten. In onze nieuwe opzet gaan wijzigingsverzoeken via Communicatie naar ICT.” Er zijn nog ideeën om het gebruik van de e-mailhandtekeningen eventueel verder uit te breiden.

Nathalie Lievyns, gaat hier verder op in: “Voor in de toekomst willen wij dit zeker nog verder ‘finetunen’. Zo kijken we naar de mogelijkheid voor een verkorte replyhandtekening, het opnemen van werkdagen voor parttimers, het toevoegen van afdelingsgebonden disclaimers etc.”

Tijn Demeulemeester: “Wat wij van dit project geleerd hebben, is dat je op tijd moet beginnen. Zorg dat je AD op orde is en dat deze gevalideerd is door HR. Betrek niet iedereen, maar stel, zodra er akkoord is van de directie, een team samen van HR, Communicatie en ICT. Zo kun je snel schakelen en verzand je niet te veel in discussies.”

“

Fijn dat het opmaken van een nieuwe handtekening heel gebruiksvriendelijk is, zonder de noodzaak voor lange instructies of cursussen.

Ik was er wel gerust op, want historisch gezien weet ik dat het snor zit qua ondersteuning.



De Stad Oudenaarde