



ABC Groep automatiseert en verdubbelt zijn business



tel +32 (0)9 361 82 33
sales@net-it.be

land: België

sector: professionele dienstverlening

profiel

De ABC Groep bestaat uit de vier IT-consultancybedrijven ACE, Beyond-IT, Cereus en DynApps. Zij leveren projecten, staffing en technische diensten en zijn gespecialiseerd in Microsoft .Net, Microsoft SharePoint, Oracle, Java en OpenERP-software.

uitdaging

De ABC Groep wilde de administratieve processen voor het invullen van timesheets en de facturatie vereenvoudigen. Dit om efficiënter te gaan werken en om fouten door manuele input van gegevens te verminderen. Daarnaast wilden zij hun rekruteringsproces opnieuw uitdenken om sneller de juiste

Als groep van IT-consultancybedrijven wil de ABC Groep zijn klanten een snelle en efficiënte dienstverlening bieden. Om de efficiëntie binnen de eigen bedrijfsmuren te optimaliseren, moest de administratieve flow vereenvoudigen. De werkwijze voor tijdsregistratie van consultants was voorbijgestreefd en de ABC Groep kon ook de instroom van sollicitatiebrieven en cv's niet gestructureerd verwerken.

Samen met Net IT implementeerde het bedrijf Microsoft Dynamics CRM. Een specifieke PSO add-on, ontwikkeld door Net IT, zorgt voor een eenvoudige tijdregistratie en voor de structurele en kwalitatieve verwerking van cv's op basis van vooraf ingestelde parameters.

Na anderhalf jaar kan de ABC Groep heel wat voordelen aantonen van zijn keuze voor Microsoft Dynamics CRM en partner Net IT. Het aantal consultants van de ABC Groep kon verdubbelen terwijl het aantal administratieve werknemers gelijk bleef. Daarnaast worden openstaande vacatures sneller ingevuld dankzij een automatische matching vanuit de database met kandidaten. In het algemeen kan de ABC Groep nu door die administratieve vereenvoudiging veel sneller vragen van klanten beantwoorden, waardoor hun klanttevredenheid stijgt.

Microsoft Dynamics CRM

kandidaat aan een openstaande vacature te verbinden.

oplossing

Samen met Net IT implementeerde de ABC Groep Microsoft Dynamics CRM, uitgebreid met een rekruterings-toepassing van Net IT die gebouwd is als add-on op CRM. Consultants van de onderneming kunnen hun uren nu online registreren en de ABC Groep kan solliciterende kandidaten sneller matchen met openstaande vacatures door middel van een gestructureerd proces.

voordelen

- Verdubbeling van business met dezelfde administratie
- Efficiënter online registreren van werkuren
- Meer controle over de rekrutering van consultants
- Vereenvoudigde administratieve flow
- Klanttevredenheid stijgt
- Facturen maken met een muisklik

software&services

Servers

Windows Server 2008 R2

Developer Tools

Windows

Windows 7

Desktop Applications

Microsoft Office 2010

Business Solutions

MS Dynamics CRM + Net IT PSO

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

.NET

Microsoft Security

Sinds de ABC Groep samen met partner Net IT Microsoft Dynamics CRM implementeerde, werkt de onderneming een stuk efficiënter. Met eenzelfde aantal administratieve en verkoopmedewerkers kon de onderneming zijn business maar liefst verdubbelen. De bestaande administratieve processen werden vereenvoudigd en de ABC Groep heeft de rekrutering van consultants nu beter in de hand.

"We wisten dat er mogelijkheden waren om slimmer te werken", zegt Patrick Callewaert, managing partner bij ABC Groep. "Als IT-consultancybedrijf hebben we zelf heel wat kennis in huis over ERP-toepassingen, maar gezien de eenduidige flow van onze processen was een volledig ERP-systeem voor onze eigen onderneming teveel van het goede."

De ABC Groep had de keuze: ofwel bouwde de groep zelf een toepassing, ofwel deden ze een beroep op Net IT, dat onmiddellijk een zeer specifieke add-on kon aanbieden voor administratie en rekrutering. "We vergeleken de mogelijkheden van hun toepassing met onze wensen en vonden in Microsoft Dynamics CRM, uitgebreid met de rekruterings-toepassing van Net IT, exact wat we wilden. We werkten al met Microsoft Dynamics CRM voor onze verkoopprocessen, maar niet voor onze administratieve processen. CRM biedt veel functies en de implementatie is zeer eenvoudig", licht Callewaert toe.

Minder fax en papier

Voorheen hanteerde de ABC Groep voor de tijdsregistratie van zijn consultants een vrij klassieke manier van werken: de uren werden door de consultant ingegeven in een spreadsheet, dat document werd goedgekeurd door de klant, doorgefaxt naar de ABC Groep en gecontroleerd door het administratief personeel dat daarna een factuur opstelde. De ABC Groep wilde vooral het werk van de administratieve medewerkers verlichten en de rompslomp met fax en papier sterk verminderen.

"De toegevoegde waarde van Microsoft Dynamics CRM zit in de administratieve flow die volgt na de registratie van de uren door onze consultants. Alles komt nu automatisch in Office terecht en na visuele controle maken we met een druk op de knop een factuur voor onze klant", aldus Patrick Callewaert.

Intuïtief systeem

Om Dynamics CRM optimaal te gebruiken, veranderde de



Patrick Callewaert: "Dynamics CRM blijft me verrassen. Elke week vind je als gebruiker wel iets nieuws, dingen die handig zijn en waarvan je niet wist dat ze mogelijk waren."

ABC Groep zijn administratieve processen volgens de werkwijze van de toepassing. " We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast aan de mogelijkheden van de toepassing en niet omgekeerd, zoals vaak het geval is. Dankzij dit uitgangspunt werken we met een standaardoplossing, met alle positieve gevolgen van dien", verklaart Callewaert.

De toepassing wordt nu gebruikt door 10 interne administratieve medewerkers en 80 consultants. Zij kunnen hun werkuren online in CRM registreren. Voor de consultants bracht die overstap niet zoveel verandering met zich mee. "We hebben een handleiding gemaakt om iedereen wegwijs te maken in de nieuwe toepassing. In het begin was er wel wat weerstand, maar na CRM twee keer te gebruiken, was er geen vuiltje meer aan de lucht. Dynamics CRM is zo intuïtief dat de gebruikers maar weinig vragen hoeven te stellen", aldus Callewaert.

CV's automatisch matchen

Naast een efficiëntere registratie en facturatie van werkuren, wilde de ABC Groep ook de administratieve achtergrond van zijn rekruteringsproces beter structureren. "Dagelijks stromen er veel sollicitatiebrieven binnen. We moeten dat volume echter combineren met kwaliteit als we succesvol willen zijn.", merkt Patrick Callewaert op, "daarom zochten we

een manier om cv's snel te structureren en te kwalificeren. Net IT heeft in zijn add-on een matchingsysteem voorzien om kandidaten en vacatures van onze klanten te matchen op basis van vaardigheden. In de toepassing voeren wij de vaardigheden van een persoon op een gestructureerde manier in en daarna kunnen wij die vaardigheden vergelijken met de opportuniteiten die op dat moment op de markt aanwezig zijn. De koppeling met CRM is zeer interessant: de resultaten van de matching en de planning voor sollicitaties worden er allemaal in bijgehouden, zo gaat het administratief weer een heel stuk vlotter."

De implementatie was een gemeenschappelijk project van de ABC Group met Net IT. "De ABC Groep kent zijn bedrijfsprocessen het best en wij kennen onze applicatie het best. We hebben al tijdens de analyse onze kennis gecombineerd om nadien optimaal te implementeren", zegt Jan Hofman, manager van Net IT. De consultants van Net IT gaven aan wat er mogelijk was en de ABC Groep bedacht hoe men zich het best kon aanpassen aan de applicatie. De ABC Groep nam ook het grootste deel van de implementatie op zich, op afroep bijgestaan door Net IT.



Jan Hofman

"De ABC Groep kent zijn bedrijfsprocessen het best en wij kennen onze applicatie het best. We hebben al tijdens de analyse onze kennis gecombineerd om nadien optimaal te implementeren."

voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 503 31 13 of bezoek www.microsoft.be/cases. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 (0)9 361 82 33 of bezoek www.net-it.be

Voor meer informatie over ABC Groep, bezoek www.abc-groep.be

Gefaseerde implementatie

De uitvoering van het project verliep gefaseerd. "Eerst hebben we samen gezorgd dat de registratie van timesheets op punt stond. Dat aspect hebben we vrij intensief getest met de administratieve medewerkers. Hierdoor konden we alle parameters optimaliseren vooraleer de toepassing beschikbaar werd voor iedereen. Net IT stond wel open voor deze manier van werken; ze luisteren naar ons, denken mee en stellen zich zeer flexibel op. We konden kostenefficiënt werken en tegelijk de kwaliteit bereiken die we wilden", legt Patrick Callewaert uit.

Geïntegreerde rapportering

De ABC Groep werkt nu anderhalf jaar met Dynamics CRM en de add-on van Net IT. "We zijn er echt afhankelijk van geworden", benadrukt Callewaert. "We hebben ons aantal consultants maar liefst verdubbeld van 40 naar 80 mensen en dat allemaal met evenveel werknemers in de ondersteunende diensten. Als we de toepassing niet hadden, hadden we extra administratief personeel moeten aanwerven. Automatisering van administratieve processen verkleint bovendien de kans op fouten, waardoor de klanttevredenheid stijgt. We kunnen vragen van klanten in verband met timesheets van onze consultants nu veel sneller beantwoorden, we bieden hen een betere service dan voorheen. Die factor is moeilijk in geld uit te drukken, maar we merken het wel."

Ook rapporten uit CRM bieden extra informatie aan het management van de ABC Groep. Zo kent men sneller de prestaties en de rendabiliteit van medewerkers en projecten. In de nabije toekomst wil de ABC Groep nog meer mogelijkheden van CRM gebruiken. Voor een recent klantenevenement gebruikte men de marketingmodule waarmee je onder meer mailings en adreslijsten kan bijhouden. "We willen er nog meer informatie uithalen en focussen op rapportering. Daarnaast willen we ook onze fixed price-projecten in CRM opnemen en bekijken we de mogelijkheden voor een koppeling met SharePoint", besluit Patrick Callewaert.