



Automatic Systems beheert field services met Dynamics CRM



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

land: België

sector: productie en field services

profiel

Automatic Systems is de marktleider op het gebied van installaties voor geautomatiseerde toegangscontrole. De Automatic Systems-groep is wereldwijd actief met drie productielocaties en een internationaal netwerk van distributiebedrijven, samen goed voor zo'n 315 medewerkers en een omzet van 58,6 miljoen euro in 2013.

uitdaging

Automatic Systems werkte vroeger met een systeem voor field services management in de cloud. Toen de leverancier plots besliste de dienstverlening stop te zetten, moest Automatic Systems dringend op zoek naar een alternatief.

Automatic Systems produceert, installeert en onderhoudt slagbomen en andere systemen voor toegangscontrole. Voor het onderhoud en de reparaties bij klanten heeft de onderneming een vijftiental technici in dienst. Vijf medewerkers volgen hun planning voortdurend op en werken ze bij. Dat doen ze met Microsoft Dynamics CRM, door Net IT aangepast en uitgebreid met een handige grafische planner.

Automatic Systems had vroeger een ander field services management systeem, dat in de cloud draaide. De leverancier besliste plots om die dienst te stoppen, zodat de slagboomproducent dringend op zoek moest naar een alternatief. Net IT slaagde erin de overstap rond te krijgen op vier maanden tijd. Ze installeerden de software op de servers in de Belgische vestiging van Automatic Systems. Op termijn kunnen ook andere vestigingen -onder meer in de VS en het Verenigd Koninkrijk - de software gebruiken.

oplossing

Net IT bouwde voor Automatic Systems een nieuw field services management systeem op basis van de standaard servicemodule van Dynamics CRM, onder meer aangevuld met een grafische planner. Net IT installeerde de software op de servers van Automatic Systems en gaf opleidingen aan de gebruikers. Het hele project was rond op slechts vier maanden tijd.

voordelen

- Mobiel werken op elke locatie
- Snellere en meer efficiënte klantenservice
- Opbouwen van klantenhistoriek
- Kosten- en tijdbesparing
- Visueel overzicht van geplande en lopende taken
- Gebruiksvriendelijk

software&services

Dynamics CRM

Als Automatic Systems bij zijn klanten langsgaat voor onderhoud of herstelling aan de systemen voor toegangscontrole, gebeuren de planning en opvolging hiervoor via Microsoft Dynamics CRM. Net IT begeleidde de overstap naar de nieuwe werkwijze, paste het softwarepakket aan, installeerde het op de servers van Automatic Systems en gaf de nodige opleidingen. Het hele project was rond op slechts vier maanden tijd.

Strakke deadline

“We moesten zo snel zijn, want ons vorige field services-beheersysteem, dat we afnamen via de cloud, werd plots stopgezet. We moesten dus snel een alternatief voorzien”, vertelt Karl Noppe, Field Service Manager bij Automatic Systems. “We hebben vijf mensen die voortdurend bezig zijn met het plannen van de technische interventies bij onze klanten. Die gebeuren door een vijftiental technici. In een markt als de onze is een efficiënte en snelle service heel belangrijk. Als marktleider onderscheiden we ons door de kwaliteit van onze producten en door een goede service, meer dan het op de prijs te spelen. We leveren onder meer slagbomen voor de NATO en toegangscontrole in de metro. Elke klant verwacht dat eventuele technische problemen of onderhoudswerken zo weinig mogelijk hinder veroorzaken. Vandaar dat onze field services software onmisbaar is.”

Out-of-the-box

Automatic Systems werkte al samen met Net IT voor andere projecten en was tevreden over hun dienstverlening. Daarom vroeg de slagboomproducent Net IT ook om dit softwareproject in handen te nemen. Microsoft Dynamics CRM bleek de ideale technologische basis.

Sam Vanderstraeten, Senior Project Manager bij Net IT: “We zijn vertrokken van de standaard servicemodule van Dynamics CRM. Daar hebben we een aantal elementen aan toegevoegd, zoals een grafische planner die een heel duidelijk overzicht geeft van de geplande interventies. Dynamics CRM biedt als instapklare toepassing toch voldoende flexibiliteit voor dergelijke toevoegingen, die achteraf zonder problemen mee-evolueren met de software updates van Microsoft.”

Handige grafische planner

Als de klant belt of mailt met een vraag of een probleem, creëren de mensen van de klantendienst een nieuwe op-



Karl Noppe, Field Service Manager bij Automatic Systems:
"Ons field services management systeem op basis van Dynamics CRM is onmisbaar voor een efficiënte en snelle service."

dracht in CRM. De field services planner ziet in het overzicht in *real time* op elk moment wie er waar aan het werk is, wie met vakantie is of wie al bezig is met een taak. Door een nieuwe taak naar een naam te 'slepen', wordt die aan een bepaalde technicus toegewezen. Alle achterliggende parameters worden daardoor ook automatisch aangepast. De technici onderweg zien op hun laptop welke klanten ze moeten bezoeken. Hun taken worden gesynchroniseerd zodra de laptop een internetverbinding maakt. Ze registreren op hun toestel ook welk materiaal ze hebben gebruikt en hoeveel tijd ze nodig hadden. Achteraf worden al die gegevens samengevoegd tot een bezoekverslag, dat de klant meteen digitaal kan ondertekenen op de laptop, waarna hij de bon automatisch ontvangt via e-mail.

"Ons oude systeem bood ook al heel wat mogelijkheden, maar Dynamics CRM heeft toch nog extra voordelen", aldus Karl Noppe. "Zo kunnen de gebruikers de grafische planner openen naast CRM, terwijl we vroeger telkens het ene scherm moesten afsluiten om het andere te kunnen openen."

Efficiënter mobiel werken

De overschakeling naar Dynamics CRM gebeurde geleidelijk, zodat de eindgebruikers voldoende tijd

hadden om de nieuwe software te leren kennen en een goede ondersteuning kregen. Hoewel sommige technici even moesten wennen aan het systeem, betekende het geen bruuske verandering in hun manier van werken.

"Ze kunnen nu efficiënter mobiel werken", zegt Kristof D'Hoossche, CRM-specialist bij Net IT. "Vroeger hadden ze een laptop, een gsm en een pda voor het registreren van hun uren. Nu hebben ze alleen nog een gsm en een tablet pc waarop ze de CRM-toepassing gebruiken voor het opvolgen van hun planning en de registratie van hun werkuren. Wanneer de klant het verslag aftekent, is dat nu goed leesbaar, terwijl dat vroeger niet het geval was op de kleine pda-schermpjes. Bovendien is de software ook offline beschikbaar. Dat is belangrijk omdat de technici van Automatic Systems vaak in ondergrondse garages werken of andere locaties waar geen internetverbinding is. Zodra er opnieuw een internetverbinding mogelijk is, gaan de gegevens automatisch naar de backoffice."

Historiek opbouwen

Op termijn zal Automatic Systems in de CRM-database een uitgebreide historiek kunnen opbouwen waardoor het ook statistieken zal kunnen



Sam Vanderstraeten

"Dynamics CRM biedt als kant-en-klare toepassing toch voldoende flexibiliteit voor specifieke toevoegingen die achteraf probleemloos mee-evolueren met de software updates van Microsoft."

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 Automatic Systems, bezoek www.automatic-systems.com

creëren over de interventies, de gebruikte onderdelen en de meest voorkomende problemen bij elke installatie. Men zal ook zien welke interventies vroeger al gebeurd zijn, zodat de technici problemen efficiënter kunnen oplossen.

Automatic Systems heeft nog heel wat plannen met Dynamics CRM. "Door de tijdsdruk om het project rond te krijgen voor het oude systeem zou uitvallen, hebben we de software nog niet kunnen integreren met onze Dynamics AX-toepassing", zegt Karl Noppe. "Die integratie staat alvast op de agenda want daardoor zullen we zeker nog meer tijd en kosten besparen. De informatie uit Dynamics CRM, die we nu nog manueel overnemen, zal dan automatisch terechtkomen in AX voor de boekhouding, facturatie en rapportering. Ook de koppeling met de verkoopactiviteiten zal dan veel efficiënter verlopen, zodat technische interventies en commerciële bezoeken op elkaar worden afgestemd. Verder is het ook de bedoeling om de software internationaal te gaan gebruiken, overal waar we eigen technici hebben. De buitenlandse vestigingen zullen Dynamics CRM dan gebruiken via onze servers in België, van waaruit de meeste IT-diensten worden geleverd. We voorzien dus nog heel wat toekomstige projecten rond Dynamics CRM", besluit Karl Noppe.