



## Axxes werkt efficiënter door automatisering van interne processen



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

land: België  
sector: HR-diensten

### profiel

Axxes is gespecialiseerd in de detachering van IT-consultants. Met die specialisten kunnen bedrijven flexibel beschikken over de juiste IT-kennis. Axxes telt meer dan 100 consultants.

### uitdaging

Axxes moet altijd snel reageren op vragen van klanten om geen opdrachten te mislopen. Door de groei van de organisatie was het niet langer mogelijk om de werkwijze met Excel-sheets en manuele gegevensinvoer vol te houden.

Axxes, detacheerder van IT-specialisten, automatiseerde de opvolging van prospecten, klanten en consultants. Net IT installeerde daarvoor zijn specifieke toepassing voor *sourcing* en *staffing* op basis van Dynamics CRM en integreerde die ook met SharePoint, waarin de cv's worden opgeslagen. Door de interne processen de automatiseren, kan Axxes nu veel sneller en efficiënter werken.

Vroeger gebruikte de organisatie Excel-sheets maar naarmate het bedrijf groeide, was dat niet langer houdbaar. In Dynamics CRM zitten nu alle gegevens van consultants, prospecten en klanten opgeslagen. Ook de opvolging van de commerciële contacten gebeurt daardoor veel efficiënter en meer gestroomlijnd.

De consultants zelf maken gebruik van een online portaal voor de registratie van hun werkuren, die daarna dienen als basis van de facturatie. Vroeger nam de facturatie elke maand vier dagen in beslag terwijl dat nu gebeurt op twee dagen tijd. Door die grotere efficiëntie kan Axxes zijn groei blijven volgen met hetzelfde aantal administratieve medewerkers.

Microsoft Dynamics CRM

## oplossing

Partner Net IT installeerde zijn specifieke software voor *sourcing* en *staffing*, ontwikkeld op basis van Dynamics CRM. Net IT integreerde het pakket ook met SharePoint, zodat Axxes efficiënt en tegelijk kan zoeken in beide systemen.

## voordelen

- Meer efficiëntie en tijdwinst
- Verkoop beter opvolgen
- Snel rapporten creëren
- Integratie met andere software
- Informatie gestructureerd bewaren
- Automatisering van workflows

## software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions  
Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Axxes legt zich toe op de detachering van IT-specialisten. Met behulp van Dynamics CRM automatiseerde de organisatie de opvolging van prospecten, klanten en consultants, tot en met de facturatie van de werkuren. De software werd geïnstalleerd door Net IT.

“Net IT heeft een specifiek pakket voor onze sector, zodat er geen uitgebreid maatwerk aan te pas kwam”, vertelt Benjamin Goesaert, commercieel directeur bij Axxes.

## Facturatietijd gehalveerd

Alle medewerkers in de backoffice werken nu met het nieuwe systeem. Dankzij de integratie met Outlook kunnen de verkopers hun e-mails met prospecten en klanten makkelijk in CRM opslaan en zo een historiek opbouwen die voor iedereen beschikbaar is. De consultants zelf kunnen hun timesheets registreren via een online portaal. Na validatie dienen die cijfers meteen als basis voor de facturatie.

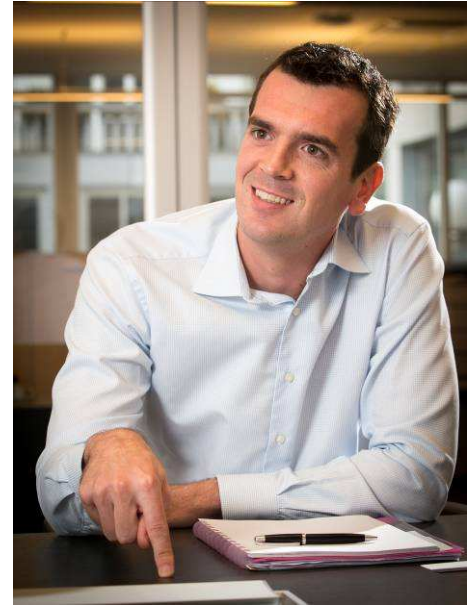
“De administratie gebeurt op die manier veel sneller dan vroeger”, legt Benjamin Goesaert uit. “Toen nam de facturatie elke maand ongeveer vier dagen in beslag terwijl dat nu gebeurt op twee dagen tijd. We hoeven dus niet meteen extra administratieve krachten aan te werven terwijl we toch blijven groeien.”

Vroeger vulden de consultants hun werkuren manueel in Excel in. Ze mailden die door naar de mensen van de administratie, die de bestanden afdrukten, controleerden en dan gebruikten voor de facturatie. Ook de facturen zaten in Excel. De gegevens werden dus telkens overgetypt, met als gevolg een risico op fouten.

## Sectorspecifiek softwarepakket

Naarmate Axxes groeide, was die werkwijze niet meer vol te houden. Axxes werkte al met een oudere versie van Dynamics CRM die standaardfuncties bood maar ging uiteindelijk op zoek naar een betere oplossing voor het automatiseren van de volledige workflows.

“We hebben heel wat pakketten vergeleken en demo’s bekeken”, zegt Benjamin Goesaert. “Net IT bleek een specifieke PSO-toepassing - Professional Services Organisation - op basis van Dynamics CRM in huis te hebben en die sloot aan bij onze behoeften. Het gevaar met CRM en ERP is vaak dat je een heel uitgebreid en duur pakket koopt dat je uiteindelijk maar heel beperkt gebruikt. Door



Benjamin Goesaert, commercieel directeur bij Axxes: "Dankzij Dynamics CRM is de tijd die we besteden aan facturatie gehalveerd, van vier dagen naar twee dagen per maand."

te kiezen voor een verticale oplossing benut je alle mogelijkheden van de software optimaal. Er waren alleen een paar kleine aanpassingen nodig."

### Link met SharePoint

Net IT zorgde bij Axxes ook voor een link met Microsoft SharePoint. Sam Vanderstraeten, Senior Project Manager bij Net IT: "We hebben een zoekmotor ontwikkeld waardoor Axxes in de twee systemen tegelijk kan zoeken. In Dynamics CRM staat gestructureerde informatie over de consultants, zowel over de vaste werknemers als over freelancers en potentiële kandidaten. In SharePoint zitten de cv's die de consultants zelf hebben bezorgd als Word-document of pdf."

Afhankelijk van de vragen van de klant kunnen de CRM-gebruikers nu zowel zoeken naar de informatie die in de vaste velden van CRM staat, zoals ervaring, regio of leeftijd, als naar termen uit de cv's, of een combinatie van de twee. Ze krijgen dan een gefilterd zoekresultaat. Een voordeel van die werkwijze is dat de administratieve medewerkers de informatie uit de cv's niet allemaal hoeven over te typen in CRM. Bovendien gaat het doorzoeken van de 10.000 cv's veel sneller.

"Heel belangrijk, want we moeten snel kunnen rea-

geren op de vragen van klanten die een consultant nodig hebben", verklaart Benjamin Goesaert. "Ze verwachten dat we binnen de 48 uur een voorstel doen. Lukt dat niet, dan maken we meteen veel minder kans om de opdracht te krijgen. Vandaar dat we alle gegevens en cv's op een gestructureerde manier wilden opslaan om ze snel te kunnen doorzoeken."

### Eigen opvolging dankzij coaching

De weergave van de cv's gebeurt via een webpagina die Axxes zelf programmeerde in .Net. Axxes ontwikkelde ook de rapporten zelf. De medewerkers van Axxes staan eigenhandig in voor het onderhoud en de verdere aanpassingen van Dynamics CRM, dat lokaal op de eigen server draait. "Dat was ook onze bedoeling", aldus Benjamin Goesaert. "Net IT gaf de voorzet en dankzij hun coaching werken wij het zelf verder uit. We hebben immers heel wat mensen in huis met de nodige IT-kennis."

Het CRM-project werd heel grondig voorbereid. "We starten altijd met een training waarbij we uitleg geven bij onze software", verduidelijkt Sam Vanderstraeten. "Daarna brengen we de processen van de klant erin onder en voeren we beperkte aanpassingen uit waar nodig. Na de testfase stroomlijnen we de toepassing nog meer. Dat alles kostte wat tijd



Sam Vanderstraeten

"We hebben een zoekmotor ontwikkeld waardoor Axxes tegelijk kan zoeken in Dynamics CRM en SharePoint."

#### 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](http://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](http://www.net-it.be)

Voor meer informatie over Axxes, bezoek [www.axxes.com](http://www.axxes.com)

omdat de bedrijfsactiviteiten natuurlijk niet mogen stilvallen. Tot slot besliste Axxes om de opleiding van de eindgebruikers heel kort voor het *live* gaan zelf te geven. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen omdat de gebruikers de nieuwe werkwijze dan meteen gingen toepassen. Een erg grote schok was het overigens niet voor hen, aangezien ze al vertrouwd waren met Microsoft CRM. Voor de eigenlijke migratie hebben we een door ons ontwikkelde migratietool gebruikt om de gegevens uit het oude CRM-systeem over te hevelen naar het nieuwe."

#### Zo veel mogelijk processen in CRM

De migratie naar het nieuwe CRM-systeem is zeker geen eindpunt. "We geloven sterk in deze software en we willen er nu op voortbouwen", zegt Benjamin Goesaert. "We bekijken het op lange termijn want Microsoft zal het pakket blijven ontwikkelen en we kunnen dan telkens mee migreren als we dat willen. Het is nu onze bedoeling om zo veel mogelijk processen in CRM te integreren, zoals het beheer van de bedrijfswagens. Het gaat dan om de gegevens van nummerplaten, contracten, bestuurders, ... Ook de opvolging van onze consultants, met informatie zoals certificaten en evaluatiegesprekken, willen we nog onderbrengen in CRM. Een ander toekomstplan is om onze verkopers mobiel toegang te geven tot CRM via hun smartphone."