



Esas vangt groei efficiënt op met geïntegreerd CRM-systeem



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

land: België
sector: HR-diensten

profiel

Esas biedt ICT-ondersteunende diensten op het vlak van infrastructuur en applicaties voor zowel multinationals als kmo's in de Benelux. Het consultancybedrijf werd in 2000 opgericht en groeide in 13 jaar uit tot een groep met ongeveer 240 vaste medewerkers en ruim 160 freelancers en subcontractors.

uitdaging

Esas groeit snel, onder meer door overnames. Daardoor steeg ook de behoefte aan een geïntegreerd CRM-systeem als centrale database voor de contacten van klanten en medewerkers.

Esas, leverancier van ICT-diensten voor grote bedrijven, kan dankzij Dynamics CRM zijn groei opvangen zonder extra investeringen in administratieve medewerkers. De CRM-gebruikers besparen namelijk tot 25 procent tijd door een meer efficiënte en geautomatiseerde opvolging van de administratie.

Net IT installeerde bij Esas zijn specifieke toepassing voor *sourcing* en *staffing* op basis van Dynamics CRM. Het integreerde de toepassing ook met eBlox, het pakket voor personeelsadministratie, en met Sourcebox, de software voor het gestructureerd opslaan en weergeven van informatie uit cv's. Daardoor kan Esas sneller reageren op vragen van klanten die op zoek zijn naar tijdelijke ICT-medewerkers. Ook de coaching en de carrièreplanning van de medewerkers gebeurt efficiënter met behulp van Dynamics CRM. De verkopers kunnen het systeem online gebruiken op hun laptop en de ICT-medewerkers vullen hun timesheets in op het gebruiksvriendelijke online portaal.

Esas is van plan om de efficiëntie in de toekomst nog op te drijven door Dynamics CRM met nog meer andere softwaretoepassingen te integreren.

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 eBlox, de software voor de personeelsadministratie en met Sourcebox, waarmee men de gegevens uit cv's gestructureerd kan uitlezen en invoeren in CRM (*cv parsing*).

voordelen

- Betere klantenservice
- Meer efficiëntie
- Betere begeleiding van medewerkers
- Verkoop beter opvolgen
- Snel rapporten creëren
- Up-to-date informatie
- Beter samenwerken
- Gebruiksvriendelijk
- Integratie met andere software

software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions
Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Esas heeft 239 vaste medewerkers die ICT-diensten leveren voor bedrijven. De organisatie gebruikt daarbij een standaardapplicatie voor 'sourcing en staffing', ontwikkeld door Net IT op basis van Microsoft Dynamics CRM. Zo kan Esas de vacatures bij klanten sneller invullen. Ook de tijdregistratie gebeurt nu veel efficiënter via het gebruiksvriendelijke portaal.

Tijdbesparing van 25 procent

"Net zoals veel ondernemingen hielden we oorspronkelijk alles bij in Excel", vertelt Robert Decant, oprichter en CEO van Esas. "Naarmate we groeiden, steeg ook de behoefte aan een geïntegreerd CRM-systeem. Met Dynamics CRM kunnen we veel sneller en professioneler werken. Door de repetitieve taken in de backoffice zo veel mogelijk te stroomlijnen en te automatiseren, besparen we in de backoffice zeker 10 tot 15 procent tijd. Bij sommige gebruikers loopt dat zelfs op tot 25 procent."

Door de grotere efficiëntie kan Esas de groei van de organisatie makkelijk opvangen. "Onlangs kregen we er door een overname 120 medewerkers bij maar daarvoor hoefden we geen extra administratieve krachten aan te werven", verduidelijkt Robert Decant. "Zonder Dynamics CRM zou de overname dus veel duurder geweest zijn."

Timesheets online invullen

Naast de 20 CRM-gebruikers in de backoffice gebruiken ook alle medewerkers die diensten leveren aan klanten het nieuwe systeem. Zij vullen hun timesheets in via het online portaal. Ook de verkopers kunnen via internet met hun laptop op afstand gegevens uit de centrale database raadplegen.

"De timesheets die de mensen rechtstreeks in CRM invoeren, dienen meteen ook als basis voor onze facturatie", zegt Office Manager Hilde Boschmans. "Door die gegevens niet meer dubbel in te voeren, werken we een pak sneller en is er veel minder risico op fouten."

Flexibel en open systeem

Vroeger werkte Esas met een ander CRM-systeem maar dat bleek te beperkt en rigide. Bovendien bleef heel wat specifieke kennis over het systeem exclusief in handen van de leverancier. "Dynamics CRM is wel een heel open platform dat we na enige training zelf kunnen uitbouwen zonder telkens hulp te vragen aan een IT-partner", aldus Robert Decant. "Een groot voordeel is ook de perfecte integratiemogelijkheden met andere Microsoft-technologie,



Robert Decant, oprichter en CEO van Esas: "Met Dynamics CRM besparen we in de backoffice zeker 10 tot 15 procent tijd. Bij sommige gebruikers loopt dat zelfs op tot 25 procent."

zodat we bijvoorbeeld e-mails kunnen bewaren bij de klantencontacten in CRM. Dynamics CRM biedt bovendien allerlei standaardmogelijkheden om financiële basisrapporten en managementrapporten te creëren."

Toen Esas op zoek ging naar een partner, verwees Microsoft hen door naar Net IT. "Net IT kwam als beste uit onze vergelijking met andere potentiële partners", zegt Hilde Boschmans. "Ze boden niet alleen een aantrekkelijke prijs maar ze begrepen ook heel goed wat we nodig hadden dankzij hun ervaring met *sourcing* en *selection*. Bovendien hadden ze daarvoor meteen hun specifieke pakket beschikbaar voor onze standaardprocessen, zodat het niet nodig was om zwaar te investeren in maatwerk."

Integratie met andere software

Kristof D'Hoossche, Partner bij Net IT: "We stuurden onze software alleen wat bij en we integreerden het ook met eBlox, het pakket van SD Worx dat Esas gebruikt voor de personeelsadministratie. Een tweede belangrijke integratie was die met Sourcebox, de toepassing voor cv parsing waarmee gegevens uit cv's gestructureerd worden uitgelezen en ingevoerd in CRM."

"Met Sourcebox is het mogelijk om de cv's in Dynamics CRM heel snel en gericht te screenen", legt HR Manager Patrick van Beek uit. "Zo kunnen we veel sneller reageren op vragen van onze klanten en hen direct een aantal mensen voorstellen. Vroeger gebeurde die procedure nog in Excel en zelfs op papier, wat natuurlijk veel meer tijd in beslag nam."

Betere klantenservice en carrièreplanning

Esas houdt in de centrale database alle informatie bij over zijn medewerkers en klanten, en ook van potentiële medewerkers en potentiële klanten. De gebruikers krijgen toegang tot de informatie waarmee ze mogen werken op basis van hun beveiligingsrechten. Iedereen heeft dezelfde, centraal beschikbare database die stelselmatig wordt gevoed met recente informatie. Daardoor is het makkelijker om het werk van een afwezige collega op te volgen. Ook de kwaliteit van de gegevens is hoger. Esas kan de klanten zo beter bedienen, de medewerkers correct uitbetalen en beter begeleiden.

Meteen zicht op beschikbare mensen en opdrachten

"Door het stijgende aantal medewerkers konden we niet meer onthouden wie er met welk project bezig was", zegt Patrick Van Beek. "Nu kunnen we elke week de stand van zaken bekijken. Als we zien dat



Kristof D'Hoossche

"We stuurden onze software alleen wat bij en integreerden het met eBlox, het pakket van SD Worx dat Esas gebruikt voor de personeelsadministratie. Een tweede belangrijke integratie was die met Sourcebox, de software voor *cv parsing*."

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 Esas, bezoek www.esas.be

het project van een van onze medewerkers binnen drie maanden is afgelopen, kunnen we al een nieuwe opdracht zoeken. Vroeger was dat een ingewikkelde puzzel met Excel-tabellen en urenlange vergaderingen, terwijl dat nu amper drie minuten duurt. Op vraag van onze klanten kunnen we ook meteen zien wanneer iemand met de gewenste ervaring, certificaten of vaardigheden beschikbaar is."

Intensieve coaching

"We hebben alle gegevens ingevoerd in onze software, de processen gedefinieerd en dan een interface gecreëerd met eBlox en Sourcebox", vertelt Kristof D'Hoossche. "We vertrekken altijd van ons standaardpakket en daarna bekijken we hoe goed de beschikbare mogelijkheden overeenstemmen met de wensen van de klant. We gaven Esas een intensieve coaching en kennisoverdracht tijdens de implementatie. Zo konden ze daarna de opleiding van de gebruikers en het beheer van de software zelf overnemen."

Verdere integraties voor nog grotere efficiëntie

Esas heeft intussen al heel wat toekomstplannen met Dynamics CRM. "We willen de software graag beschikbaar maken op een tablet of een smartphone voor onze verkopers", zegt Robert Decant. "Een andere mogelijkheid is de integratie met financiële pakketten zoals Isabel. Of met een systeem voor het automatisch publiceren van onze vacatures naar jobsites. Ook een integratie met *tracking* en *tracing* in de wagens van onze field services-medewerkers kan de efficiëntie nog opdrijven. Het systeem kan dan hun uren van aankomst en vertrek bij klanten automatisch doorsturen naar CRM, zodat onze medewerkers zelf geen timesheets meer hoeven in te vullen. Bij al die integraties zullen we ons laten begeleiden door Net IT."