

CUSTOMER SUCCESS STORY

Exact Synergy geeft perspectief voor de toekomst

Oude situatie

Al 45 jaar adviseert Companen gemeenten in Nederland op het gebied van wonen. Met deze schat aan ervaring werd echter niet veel gedaan. Er was geen centrale database en geen uniforme manier om met kennis om te gaan. Informatie was dus moeilijk vindbaar.

De oplossing

Kennis beter delen en werkprocessen efficiënter inrichten, dat was waar Companen naar toe wilde. De keus valt op Exact Synergy waarbij het zwaartepunt ligt bij CRM, Project, het delen en borgen van kennis en documentbeheer.

De voordelen

- Uniforme wijze van omgaan met kennis
- Informatie wordt gedeeld en is veel makkelijker toegankelijk
- Er is een centrale database; in Exact Synergy ligt alle kennis opgeslagen
- Geen losse Word- en Excellijstjes meer
- Er wordt binnen de hele organisatie efficiënter gewerkt

Companen is een adviesbureau op het terrein van wonen met een uitgebreide ervaring in onderzoek, procesbegeleiding en communicatie. Al 45 jaar. En daar zit hem het probleem: er is in al die jaren zoveel ervaring opgedaan, maar met deze bron van informatie gebeurde te weinig. Er was geen centrale plek waar alles werd opgeslagen. En dus was de informatie voor de 40 medewerkers van Companen vaak moeilijk vindbaar. 'Het was er wel, ergens, maar niemand wist precies waar. Een gemiste kans,' licht Wynand Hendriks, financieel directeur bij Companen toe. 'We zouden met al die kennis ons voordeel moeten doen.'

We willen door het verleden heen kunnen fietsen

Zo'n twee jaar geleden had Wynand Hendriks een afspraak met zijn contactpersoon bij Diabolo, partner van Companen op het gebied van automatisering. 'Diabolo is onze buurman,' vertelt Hendriks. 'Ik loop er dus regelmatig even binnen voor advies. Dit keer

had ik een hele concrete vraag waar ik al een tijdje mee rondliep: Hoe kunnen we onze kennis beter delen en tegelijkertijd onze werkprocessen efficiënter stroomlijnen? Informatie over projecten die in het verleden gedaan zijn kunnen van grote waarde zijn voor onze lopende of toekomstige projecten.





Briefjes werden in het systeem gehangen, maar ook nog bewaard. Je weet maar nooit, dacht men. Die tijd is voorbij. Exact Synergy heeft zich bewezen en alle 40 adviseurs van Companen zijn ambassadeur.

Wynand Hendriks, financieel directeur bij Companen



Neem bijvoorbeeld de gemeente Urk. In het verleden hebben wij veel voor deze gemeente gedaan. Als alle informatie over de projecten die we daar gerealiseerd hebben centraal wordt opgeslagen, pakken we het dossier er zo bij als zich een vergelijkbare case voordoet of als er een offerteaanvraag binnenkomt. Door kennisdeling kunnen we efficiënter en beter werken. Ik wil door het verleden heen kunnen fietsen.'

Alle adviseurs van Companen zijn ambassadeurs van Exact Synergy

Samen met Diabolo start Companen een selectieproces van leveranciers. Uiteindelijk



bleven er drie partijen over: Grip, Sharepoint van Microsoft en Exact Synergy. Grip heeft een goed projectmanagementsysteem maar op het gebied van CRM en kennisdeling schoten ze tekort en Sharepoint stond toen nog in de kinderschoenen. 'We kozen voor Exact Synergy, met de nadruk op CRM, Project, het delen en borgen van kennis en documentbeheer,' vertelt Hendriks. 'We zagen Exact Synergy als een soort portal waar we alles onder konden hangen en waarbij uitbreiding mogelijk was. Nu we twee jaar verder zijn weten we dat de flexibiliteit en het open karakter van Exact Synergy ook beperkingen heeft. Het custom made maken van de software stuit vaak op problemen. Zo zitten er menu's in die Companen niet gebruikt, maar die ze er niet uit kunnen halen en zou de zoekfunctie nog optimaler mogen. Desalniettemin wil niemand hier meer anders. De grootste digibeet van ons bedrijf kwam laatst razend enthousiast een vergadering in. Ze had het Exact Synergy-licht gezien. Kwam met allerlei informatie op de proppen die lange tijd, voor haar, onvindbaar was. Ze zag alleen nog maar kansen. Het heeft tijd gekost voordat mensen het systeem durfden te vertrouwen. Briefjes werden in het systeem gehangen, maar ook nog bewaard. Je weet maar nooit, dacht men. Die tijd is voorbij. Exact Synergy heeft zich bewezen en alle 40 adviseurs van Companen zijn ambassadeur.'

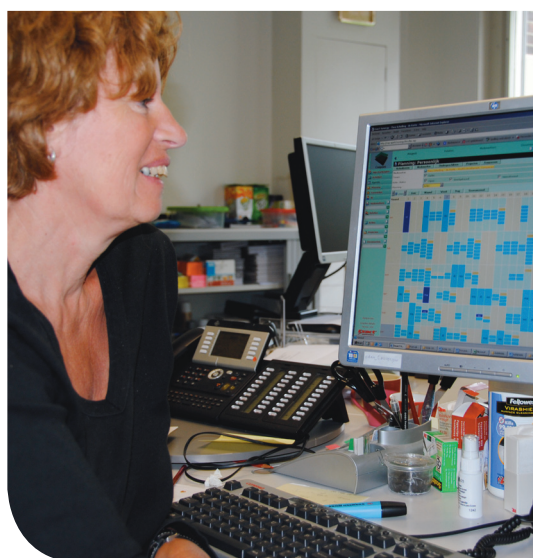


Er is structuur, informatie wordt gedeeld en is veel makkelijker toegankelijk



Niemand hier wil meer anders

De implementatie van Exact Synergy verliep traag doordat er intern, bij de adviseurs van Companen, veel weerstand was. Die begrepen de overgang naar Exact Synergy niet. 'Het werkt toch goed zoals het nu gaat,' dachten zij. Daardoor koos Hendriks ervoor het systeem stap voor stap te introduceren. 'We begonnen klein, door alleen de urenregistratie via Exact Synergy te laten lopen. Aan de werkwijze van de adviseurs kwamen we niet. Hierdoor kon men wennen aan de Exact Synergy-omgeving. Langzaam hebben we het verder uitgebouwd. Toen bleek dat de koppeling tussen



Accountview, de software waarmee we onze financiële administratie doen en Exact Synergy niet werkte, vertraagde dat het proces nog eens extra. Ik trok bij Diabolo en Exact aan de bel,' vertelt Wynands. 'Het duurde allemaal veel te lang en dat frustreerde me. BE Business Experts neemt in nauwe samenwerking met Diabolo en Exact, de implementatie over. Vanaf dat moment zijn we met elkaar gaan communiceren en liep het goed. Nu is er eens in de vijf weken een stuurgroepoverleg waarin de voortgang wordt besproken. Want er is nog een hoop te doen.' Hendriks vervolgt: 'Over het CRM zijn we nog niet tevreden, de mogelijkheden hiervan moeten veel beter benut worden en in de workflows willen we vaste routings inbouwen. Maar we hebben ook al zoveel grote stappen gemaakt. Riepen de medewerkers in het begin nog gekscherend tegen elkaar: "Weet jij hoe ik iets in Exact Synergy moet verstoppen?" Nu zou niemand meer anders willen!

Exact Synergy is de nieuwe Bram

'Er is nu een uniforme wijze van omgaan met kennis,' vertelt Hendriks. 'Er is structuur, informatie wordt gedeeld en is veel makkelijker toegankelijk.' Voordat Companen met Exact Synergy werkte, ging iedereen altijd naar Bram, de vraagbaak van het bedrijf. 'Nu medewerkers zelf over hun informatie kunnen beschikken, kan Bram zich eindelijk weer richten op zijn



De informatie is actueel en overal beschikbaar en iedereen kan in elkaars werkomgeving terecht

echte werkzaamheden,' lacht Hendriks. 'Daar kwam hij voor de komst van Exact Synergy eenvoudigweg niet meer aan toe.' Maar ook op administratief gebied is Companen veel efficiënter gaan werken. 'Vroeger waren er overal Excel- en Wordlijstjes. Dat was

een foutgevoelige en tijdrovende manier van werken. Nu is de informatie actueel en overal beschikbaar en kan iedereen in elkaars werkomgeving terecht. In Synergy ligt nu al onze kennis opgeslagen, dat geeft veel perspectief voor de toekomst.'

Feiten

Naam organisatie	: Companen
Branche organisatie	: Dienstverlening wonen
Aantal medewerkers	: 40
Aantal Synergy-gebruikers	: 40
Actieve Exact-productlijnen	: Exact Synergy
Focusgebieden	: CRM, Project en Documentbeheer

Implementatiepartner	:  diabolo TOTAL ICT SOLUTIONS
Implementatietijd	: 1,5 jaar
Vestigingen	: 1
Website	: www.companen.nl

For more information please visit
www.exact.com

Exact. And it all comes together.

www.exact.com