



➤ Handson & Partners dichterbij de klant en effectiever in de samenwerking door Microsoft Dynamics CRM

OVERZICHT

Land: België

Sector: Financiële Dienstverlening

Profiel

Handson & Partners, met vestigingen in Kontich, Ohain, Turnhout, Hasselt en Gent, is actief in boekhouding, controlling en financiële administratie voor derden. Het bedrijf heeft hiervoor een zeventigtal financiële experts in huis en realiseert een omzet van 8 miljoen euro.

Uitdaging

Handson & Partners zocht een toepassing om klantencontacten doelgericht en efficiënter te beheren en informatie uit te wisselen onder de vennoten onderling..

Oplossing

GMI group, reeds IT-partner van Handson & Partners voor de automatisering van de backoffice met Microsoft Dynamics NAV, integreerde bij hen standaard Microsoft Dynamics CRM, aangevuld met een workflow-oplossing voor HR-beheer.

Voordelen

- Betere samenwerking tussen vennoten door gedeelde contactgegevens
- Mooi overzicht op status van contacten, inhoud van meetings, klachten en vragen
- Eenvoudig contacten filteren voor uitnodigingen of mailings
- Een database die 'clean' is en blijft dankzij procedureel aanpassen van contactgegevens
- Overzichtelijk en gestructureerd rekruteringsproces dankzij workflow in Microsoft Dynamics CRM



Je financiën uitbesteden is een vertrouwenskwesitie. Dat weet financiële dienstverlener Handson & Partners als geen ander. Het bedrijf ging dan ook op zoek naar effectieve bedrijfssoftware om haar klantenrelaties optimaal te beheren. Solution partner GMI group werd het resultaat van hun zoektocht. Met Microsoft Dynamics CRM en integraal implementatieadvies kon GMI group het doelgericht werken met klanten optimaliseren. Een handige workflow werd het sluitstuk van de informatisering waarmee het intensieve rekruteringsproces van Handson & Partners ondersteund wordt..



Alle informatie staat nu gedeeld. We zien van elkaar wat we doen, we kunnen informatie doorspelen en elkaar helpen. De samenwerking is er zeker op vooruit gegaan en dat is goed voor de zaken.

Ives Van Wingene, vennoot, Handson & Partners



Handson & Partners is een sterk groeiende financiële dienstverlener, gespecialiseerd in boekhouding, controling en financiële administratie. Het bedrijf werd in 2005 opgericht door de vier vennoten Peter Van Rooy, Geert Schellekens, Jean-Luc Tichoux en Ives Van Wingene, maar was al sinds 2002 actief onder de naam Fagro. Handson & Partners telt intussen vijf kantoren en heeft een zeventigtal financiële profielen in dienst. Het bedrijf realiseert anno 2013 een omzet van ongeveer 8 miljoen Euro en blijft continu verder groeien.

Ives Van Wingene: "Wij blinken uit in een kwalitatieve en flexibele dienstverlening op maat van onze klanten; of het nu een kleine KMO is of een bekende multinational. Door de uitgebreide financiële kennis van onze professionals kunnen wij klanten met uiteenlopende vragen bijstaan. Of er nu behoefte is aan een langdurige of kortstondige ondersteuning, aan een groot of klein team of gewoon wat praktisch advies."

➤ **Microsoft Dynamics CRM ondersteunt de vertrouwensrelatie met klanten**

"Als financiële partner is het belangrijk om een echte vertrouwensrelatie met onze klanten op te bouwen. De informatie die we tijdens bezoeken of evenementen inwinnen,

is voor ons erg waardevol", vertelt Ives Van Wingene.

In het verleden bewaarde elke partner die informatie op zijn eigen manier in MS Excel. Informatie uitwisselen of selecties maken voor evenementen of mailings was niet eenvoudig.

Ives Van Wingene: "We hadden nood aan een tool waarin we alle klanteninformatie op een conforme manier kunnen registreren en waarin we de status van klanten of de inhoud van gesprekken of vragen kunnen bekijken."

Handson & Partners richtte zich met deze wens tot GMI group, die in het verleden bij hen reeds de ERP-bedrijfssoftware Microsoft Dynamics NAV installeerde. "Wij kennen GMI group goed en werken al vele jaren met hen samen, ook bij klanten van ons. Ze hebben veel ervaring met implementaties bij dienstverlenende bedrijven. GMI group adviseerde ons Microsoft Dynamics CRM als beheerstool voor onze klantenrelaties. We hebben nog andere oplossingen bekeken, maar kozen finaal MS Dynamics CRM en de invoering ervan door één partij, GMI group. Zij onderscheidt zich van andere implementatoren door op basis van haar ERP roots, CRM te kunnen plaatsen binnen het totaalproces van een organisatie.





*Als je meer dan zeventig mensen op de payroll hebt, ben je verplicht om professioneel te werken.
Microsoft Dynamics CRM is een logisch gevolg van onze groei.*

Ives Van Wingene, venoot, Handson & Partners



➤ Een krachtig verkoopinstrument

De basis van de implementatie stond er vrij snel en werd door GMI group aangevuld met enkele specifieke functies. De vier vennoten die instaan voor de sales binnen Handson & Partners, maken er vandaag intensief gebruik van.

“Microsoft Dynamics CRM biedt ons een totaaloverzicht van onze klanten, leveranciers of andere relaties en hun status. Filteren in lijsten voor evenementen of mailings is eenvoudig en je kan makkelijk bijhouden wie positief op een uitnodiging reageerde. Binnenkomende vragen en klachten worden geregistreerd zodat we niemand vergeten te antwoorden. Erg belangrijk in een vertrouwensrelatie”, legt Ives Van Wingene uit.

Microsoft Dynamics CRM helpt ook slapende klanten op te sporen, zodat die af en toe opnieuw gecontacteerd worden door één van de vennoten.

Ives Van Wingene: “Alle informatie staat nu gedeeld. We zien van elkaar wat we doen, we kunnen informatie doorspelen en elkaar helpen. De samenwerking is er zeker op vooruit gegaan en dat is goed voor de zaken.”

Om data ‘clean’ te houden, heeft Handson & Partners ook procedures opgezet voor het invoeren en uitzuiveren van gegevens. “Slechts één persoon in het bedrijf mag contacten toevoegen of wijzigen. Wanneer brieven of mails terug bij ons terecht komen, gaan we nauwgezet op zoek naar de oorzaak. Als een contact bij een andere firma gaat werken, kan dat voor ons een interessante opportuniteit zijn”, legt Ives Van Wingene uit.



➤ Procedures voor rekrutering

Standaard Microsoft Dynamics CRM heeft GMI group verrijkt met specifieke functionaliteit voor de HR-activiteiten van Handson & Partners.

Ives Van Wingene: “Eén voltijdse HR-medewerker is continu in de weer met rekrutering; concreet: aantrekken,

testen en evalueren van potentiële nieuwe medewerkers. In Microsoft Dynamics CRM creëerde GMI group een vaste workflow waarmee we het hele rekruteringsproces kunnen opvolgen: van de eerste meeting, over alle testen tot finaal de aanwerving. Ook documenteren we van al onze profielen waar ze werden tewerkgesteld, wat de feedback van de klant was en waarom ze eventueel zijn weggestuurd”.

➤ Besluit

“Microsoft Dynamics CRM - mede geïnspireerd door het GMI |4D Solution Concept|- is voor ons een belangrijk verkoopinstrument dat structuur en procedures introduceert in onze manier van zaken doen. Als je meer dan zeventig mensen op de payroll hebt, ben je verplicht om professioneel te werken. Microsoft Dynamics CRM is een logisch gevolg van onze groei”, besluit Ives Van Wingene.



➤ Software & Services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Microsoft Solutions

Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Other

Meer informatie



Voor meer informatie over de producten en diensten van GMI group bel naar +32 14 28 30 10 of bezoek onze website www.gmigroup.be

Als u meer wilt weten over de diensten van DL Chemicals neem dan een kijkje op de website <http://www.dl-chem.com>

➤ Over Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV biedt groeiende KMO's een krachtige en aanpasbare bedrijfsoplossing. Het ondersteunt add-in software om te voldoen aan de specifieke behoeften van verticale sectoren of van individuele bedrijven. Bovendien kan het zich aanpassen wanneer groeiende bedrijven nood hebben aan meer kracht en functionaliteit.

© 2013

WIE IS GMI GROUP

Als consultancy- en automatiseringsonderneming ondersteunt de GMI group haar klanten bij de optimalisatie van hun operationele processen en administratieve organisatie en helpt hen om beslissingen te nemen op basis van informatie.

Bent u een kleine, jonge KMO, die verder wil groeien, dankzij een professionele automatisering? Of bent u een middelgrote of grote KMO, die haar toekomstige groei beperkt ziet door een diversiteit aan niet geïntegreerde ICT-systemen?

GMI group is een leidende Microsoft Dynamics NAV-partner met de grootste NAV installed base in België.

Geïnspireerd door Microsofts Dynamics-strategie voor business solutions, ontwikkelde GMI group in de voorbije jaren haar GMI 4D Solution Concept waarop alle GMI group-bedrijfsoplossingen geënt zijn.

Succesvolle organisaties focussen zich niet langer uitsluitend op ERP bij hun automatisering. Zowaar optimalisatie van bedrijfsprocessen een primaire ambitie voor informatisering moet zijn, blijkt dat vandaag een drieduidige extensie van ERP, een project dimensioneert, met name:

- de optimalisatie van relaties (CRM);
- de optimalisatie van documenten- en werkstromen en de samenwerking tussen resources (ECM);
- en doorgedreven informatievoorziening voor het bekomen van operationeel en bestuurlijk bedrijfsinzicht (BI);

Om een dergelijke, vierdimensionale automatiseringsvisie te kunnen realiseren, was en blijft het een vereiste dat GMI group ERP- en klassieke technologie van Microsoft, samen met goed gekozen aanvullende software, transformeert naar producten met toegevoegde waarde voor haar klanten.