



## Meer controle en voorspelbaarheid door primair proces in Synergy



**Als Exact Synergy gebruiker van het eerste uur heeft het systeem geen geheimen voor ICT organisatie Ictivity. In eerste instantie werd het ERP platform gebruikt voor het registreren van alle salesactiviteiten, projecten en detacheringsoverdrachten. Na het uitbreiden van het dienstenpakket werd er door Ictivity een eigen urenportaal ontwikkeld. Wat jarenlang voldeed. Maar door de aanhoudende groei van de organisatie en het verder uitbouwen van het dienstenpakket naar managed services en de bijbehorende contractadministratie voldeed het systeem niet meer. In deze case vertelt Wilbert van Beek, algemeen directeur, wat Ictivity belangrijk vond bij de vernieuwing van hun ERP systeem en hoe zij nu in control zijn.**

“Het grootste manco was dat wij geen totaaloverzicht hadden. Vooruitkijken was daardoor lastig”, aldus Wilbert van Beek. “We besloten daarom over te gaan naar een nieuw ERP systeem. Hiervoor hebben wij breed in markt gekeken, welke partijen en systemen zijn er? En wat kunnen ze allemaal? Voor ons was het belangrijk dat een partner ervaring heeft in de ICT branche, kennis bezit en flexibel is. Dit vonden we bij Axians.”

## DUIDELIJK DOEL VOOR OGEN

Na het overwegen van verschillende systemen, werd er opnieuw gekozen voor Exact Synergy. In combinatie met de expertise en oplossingen van Axians ging het project van start. De oude omgeving werd losgelaten en een totaal nieuwe Synergy omgeving met eigen procesoplossingen van Axians werd ingericht. Wilbert; " We hebben het primaire proces van voor tot achter in Synergy ondergebracht. Dit betekende alle processen. Met hoge uitzondering wijken we hiervan af. Het streven was om een organisatiebrede totaaloplossing te implementeren in plaats van de beste applicatie per afdeling / proces. Op basis van dit uitgangspunt zijn we het traject gestart en hebben we de verwachtingen intern gemanaged. Wij zijn als organisatie te 'klein' om voor iedere afdeling een best-of-breed oplossing te gebruiken en deze allemaal met elkaar te integreren en te onderhouden. **Voor ons is samenhang tussen de afdelingen veel belangrijker.** Hierdoor zijn we ook meer in control doordat onze processen goed en gestroomlijnd zijn ingericht. "

In het interne projectteam van Ictivity was van alle afdelingen een ambassadeur betrokken. Dit zorgde voor intern draagvlak maar ook voor het managen van verwachtingen en het soepel laten verlopen van de ingebruikname van de applicatie.

## KOMPAS OM TE STUREN

Doordat het gehele primaire proces in Synergy is ondergebracht zijn rapportages eenvoudig te maken. Naast de standaard, beschikbare rapportages heeft Ictivity ook gekozen voor een koppeling met PowerBI als management dashboard. Dit helpt hen bij het vooruitkijken en het dient als kompas om bij te sturen.

## TIPS EN TRICKS VAN ICTIVITY:

1. Zet vanuit je eigen organisatie een projectmanager op het project. Zo houd je ook intern de juiste regie en wordt er goed zicht gehouden op het overall project.
2. Zorg voor interne ambassadeurs in het projectteam van iedere afdeling. Zo creëer je draagvlak en manage je de verwachtingen.
3. Maak je ERP implementatie compleet door er een management dashboard overheen te leggen. Hierdoor krijg je echt inzicht en ben je in control.

Wilbert: "Door de koppeling met het dashboard zien we altijd direct hoe we ervoor staan en zijn we bovendien in staat om echt vooruit te kijken en te anticiperen. Met één druk op de knop zien we hoeveel sales trajecten we open hebben staan of hoe goed de agenda's van onze consultants gevuld zijn. Daarnaast werken we met een app waardoor de consultants snel en eenvoudig hun uren kunnen boeken, gekoppeld aan het betreffende project in Synergy."

## ALTIJD BLIJVEN ONTWIKKELEN

Ictivity wil continu verder bouwen aan het systeem zodat het steeds beter voor hen gaat werken. Hiervoor hebben ze gekozen voor AppCare van Axians. AppCare helpt Ictivity bij het onderhouden en verder optimaliseren van de applicatie. Binnen AppCare staat niet alleen de applicatie maar ook de verwachting van de gebruiker centraal. De tevredenheid van de gebruikers is natuurlijk cruciaal om een applicatie succesvol te laten zijn. De gebruikerstevredenheid groeit nog steeds, mensen moesten in het begin wennen aan het werken met de nieuwe inrichting. Vooral voor de mensen die minder vaak met Synergy werken.

## OVER ICTIVITY

Ictivity brengt de 'ik' terug in ICT. IT moet processen efficiënter maken, medewerkers ondersteunen in hun taken en waarde toevoegen aan klanten. Bovendien moet IT de strategische ambities van een organisatie ondersteunen. Ictivity weet wat er nodig is om dit te bereiken. Zij nemen operationele werkzaamheden over, van managed services op een specifiek gebied tot outsourcing van de gehele ICT-omgeving.