

Vlijm Netwerkbeheer optimaliseert dienstverlening met Invantive Vision

Vlijm Netwerkbeheer bv uit Nunspeet biedt al meer dan vijf jaar IT-oplossingen voor het MKB, zoals handelsbedrijven, productiebedrijven, dienstverlenende bedrijven en scholen. 'Bij ons staan persoonlijke service en kwaliteit voorop', vertelt Gerwin Vlijm, oprichter en directeur van Vlijm netwerkbeheer. Sinds kort worden ze daarbij geholpen door Invantive Vision. Een nieuw product, speciaal gericht op projectondersteuning in de IT-branche.

Vlijm Netwerkbeheer beschikt over een team van IT-specialisten. Het dienstenpakket bestaat o.a. uit: website optimalisatie, webdesign, e-commerce oplossingen, CMS's, zoekmachine optimalisatie, webhosting, Exchange hosting, internettoegang (ASDL), netwerkoplossingen, hardware, software en kassasystemen. 'We hebben veel ervaring, volgen de ontwikkelingen in de branche nauwkeurig en houden onze technische kennis up-to-date.'

'We streven voortdurend naar de hoogste kwaliteit. In ons geval betekent dit naast het ontwikkelen en implementeren van passende applicaties vooral ook een goede ondersteuning. Klanten een deskundig en persoonlijk aanspreekpunt bieden. Storingen snel verhelpen. Zaken voor de klant oplossen in plaats van doorschuiven. Dat vereist goede organisatie, struc-

tuur en inzicht. Anders lopen zaken gemakkelijk uit de klauwen en in de papieren. Invantive Vision helpt ons daar nu bij en het werkt.'

Het gaat om procesbeheersing

'Ik begon Vlijm Netwerkbeheer zo'n 5 jaar geleden. Ik zag in mijn omgeving hoe organisaties door fusies in de loop der jaren steeds groter werden. Ze werden log en traag. Er komt steeds minder ruimte voor snelle actie en oplossingsgericht

handelen. Alles moet over steeds meer schijven lopen. Met alle gevolgen van dien. Projecten (ook IT-projecten) duren daardoor te lang, kosten te veel geld en leveren uiteindelijk niet het gewenste resultaat. Daar heb ik veel van geleerd.'

'Binnen Vlijm houd ik de lijnen kort, stimuleer ik persoonlijke inbreng en zorg ik dat we de processen binnen het project beheersen. We timme-



ren het projectplan vooraf niet compleet dicht. Een project moet zich kunnen ontwikkelen, op basis van een goede structuur. We formuleren de doelstellingen van het project scherp, maar niet de weg daarnaar toe. Dat vullen we gaande weg in samen met de klant op basis van onze ervaring, middelen en voortschrijdend inzicht. Zo voorkom je dat je pas aan het eind van het project ontdekt dat je in het begin een kleine inschattingsfout hebt gemaakt. Maar dan heb je wel systemen nodig die deze werkwijze ondersteunen en flexibel genoeg zijn.'

Een maatkostuum voor de IT-branche

'Wat Invantive Vision zo aantrekkelijk maakt, is het enorme potentieel aan functionaliteit en flexibiliteit. Vergeleken met andere systemen, zoals Microsoft Dynamics, is Vision uiterst flexibel. Wij wilden bijvoorbeeld op werksoort kunnen schrijven en monitoren. Dat is binnen Dynamics niet mogelijk. Voor Invantive was het een fluitje van een cent om dat binnen Vision in te bouwen.'

De uitgebreide functionaliteit van Vision is afkomstig van het eerder succesvol door het Nederlandse bedrijf Invantive op de markt ge-

brachte Invantive Estate. Een applicatie speciaal gericht op de beheersing van grote, complexe en risicovolle projecten in de vastgoed sector. Projecten waarbij een betrekkelijk kleine groep mensen een zeer groot aantal medewerkers, bedrijven, activiteiten en processen aanstuurt. Goede planning, constante beheersing van de ontwikkeling, inzicht in kosten en resultaten zijn daarbij essentieel. Kenmerken die sterk overeenkomen met de eisen in de IT-branche. De basis van Invantive Estate bleek dan ook uitstekend geschikt voor de ondersteuning van IT-projecten. Vlijm Netwerkbeheer bevestigt dat volmondig.

'Onze workflow werd nauwkeurig door Invantive in kaart gebracht. Vervolgens werd alleen die functionaliteit ingezet die nodig was om onze werkwijze te ondersteunen en verder te optimaliseren. Al onze wensen konden eenvoudig worden gerealiseerd. Niets meer en ook niets minder. Het resultaat voelt als een maatkostuum van excellente makerij.'

Invantive Vision maakt onze bedrijfsvoering efficiënter

'Voorheen werkten we met diverse losse systemen om onze totale bedrijfsvoering te ondersteunen,

zoals voor de aannahme van storingen, urenregistratie, planning, facturatie en communicatie. Gegevens moesten steeds opnieuw worden ingevoerd, opgevraagd en verwerkt. Dit bracht veel extra werk met zich mee en maakte de kans op fouten groot. Bovendien waren de systemen minder flexibel dan wij wilden. Het voelde als een keurslijf. We gingen op zoek naar een systeem dat voor 100% deed wat wij wilden en niet andersom. Invantive Vision bleek de oplossing.'

Vision is een open systeem dat zonder problemen met iedere andere applicatie binnen een organisatie kan 'communiceren'. Dat kan met hulp van SQL, webservices of Microsoft .net. Daarnaast omvat het alle voor een bedrijf benodigde functionaliteit ten behoeve van een optimale projectbegeleiding. De aannahme van storingen en urenregistratie gaan in één moeite door. Projectplanning, control en rapportage zijn volledig geïntegreerd. Alle correspondentie in Microsoft Outlook is gekoppeld aan het project en kan á la minuut worden ingekeken.

De administratie en facturatie worden gewoon vanuit het bestaande financiële systeem uitgevoerd, met automatisch gegenereerde concept

facturen uit Vision. Ook hier geen dubbele handelingen meer, maar wel het behoud van de vertrouwde financiële administratie.

Weten wanneer adhoc storingen structureel worden

'Service en persoonlijke aandacht vinden we belangrijk', zegt Willem van Zalk. Hij bemant binnen Vlijm o.a. de helpdesk voor klanten. 'Ik heb dagelijks contact met gebruikers van onze systemen. IT is tegenwoordig in bijna alle bedrijven en instellingen geïntegreerd in de bedrijfsvoering. Steeds meer medewerkers worden in hun werk geconfronteerd met IT. Een verpleegkundige moet haar bevindingen aan het bed rapporteren aan een centrale database. In de horeca zijn bestellingen, keuken en facturatie gekoppeld binnen één systeem.'

'Gebruikers van onze systemen zijn meestal geen IT-deskundige en maken gemakkelijk fouten. Ze melden storingen die in de praktijk geen storing zijn, maar een bedieningsfout. Ik kan dat in een gesprek en met inzicht in de historische data van de klant snel constateren, uitleg geven en herhaling voorkomen. Komt dit vaak voor, dan is het raadzaam de klant

te adviseren betere instructies te geven of een training te verzorgen.'

'We wilden een systeem dat ons helpt dit soort dingen te constateren, zodat we onze klanten tijdig en goed kunnen adviseren. Met Invantive Vision kunnen we de storingshistorie continu monitoren en nauwkeurig bepalen wanneer medewerkers een training zouden moeten hebben of wanneer storingen zo structureel worden dat het goedkoper is een pc te vervangen dan te blijven repareren. De historische data kunnen we gemakkelijk oproepen en verwerken in een rapportage. Onze klanten waarderen deze proactieve houding enorm.'

Grip op projecten, klanten en medewerkers

'Als IT-er ben je bezig met de klant, het project, de oplossing en de techniek. Als ondernemer wil je natuurlijk ook graag weten hoe rendabel je bedrijf opereert. Service is belangrijk, maar tot welke hoogte is het ook economisch verantwoord. We hebben met Vision grip op de effectiviteit. Nu kan ik zien wat een project ons werkelijk oplevert. Welke klanten belangrijk zijn voor ons rendement en welke klanten of soort projecten eigenlijk alleen maar geld kosten en waarom. Ik heb nu

een tool in handen waarmee ik kan constateren en analyseren. Welke medewerkers hebben welke uren besteed op een klant of een project. Was dat echt noodzakelijk? Hoe kan ik dat verbeteren. Ik krijg met Vision echt grip op de projecten, de klanten, mijn medewerkers en hun rendement.'

Ik denk dat dit voor veel IT-bedrijven herkenbaar is

'Goede ondersteuning van de bedrijfsvoering in de IT-branche is lastig. Ieder project dat we uitvoeren is anders en moet individueel kunnen worden ingericht, aangepast en begeleid. Een ondersteunend programma moet deze flexibiliteit kunnen garanderen.'

'Daarnaast is IT vooral mensenwerk en is service een USP. De mens en zijn persoonlijke inbreng dient dan ook centraal te staan in de werkwijze van je bedrijf, niet de toevallige functionaliteit en logica van een ondersteunend softwarepakket. Invantive Vision is het eerste pakket dat inspeelt op de specifieke kenmerken van onze branche. Wij zijn er erg enthousiast over.'

**Voordelen Invantive Vision voor
Vlijm Netwerkbeheer op een
rijtje:**

- Past zich 100% aan onze organisatie en werkwijzen aan.
- Maakt het mogelijk klanten deskundig, persoonlijk en proactief te bedienen, onze USP's.
- Helpt onze projectprocessen flexibel te houden en tegelijkertijd te beheersen.
- Geeft grip op effectiviteit van projecten en medewerkers.
- Biedt ons de mogelijkheid voor snelle en effectieve service.
- Ontsluit belangrijke managementinformatie voor beter relatiebeheer.
- Bespaart dubbel werk en kans op fouten bij invoer van administratieve en financiële data.
- Communiceert moeiteloos met andere applicaties in het bedrijf die we graag wilden behouden.
- De projecthistorie is volledig en direct beschikbaar.
- Vision is een unieke basis voor projectondersteuning in de IT-branchen

**Ook geïnteresseerd in Invantive
Vision?**

Meer informatie over Invantive en Invantive Vision vindt u op:

www.invative.com.

U kunt natuurlijk ook contact opnemen met Invantive voor een persoonlijke kennismaking en demonstratie.

Invantive BV

Biesteweg 11
3849 RD Hierden

Tel: +31-88-00 26 500

Fax: +31-84-22 58 178

info@invative.com

www.invative.com

