

The background of the top half of the page features a circular cutout showing a person's profile looking at a server rack. The server rack contains several units with blue and yellow indicator lights. A large blue semi-circle overlaps the right side of the image, containing white text.

KPN Security
moderniseerde
bedrijfsprocessen met
de Exact-oplossingen
van Axians

KPN

Security

De organisatie KPN Security (voorheen QSight IT) bestaat al ruim 30 jaar en begon als leverancier van telecom- en datacommunicatieproducten. Toen modems en switchboxes opkwamen, evolueerde het bedrijf naar een dienstverlener op het gebied van netwerkcommunicatie, beveiliging en storage. In de loop der jaren bouwde het bedrijf een complexe IT-omgeving op, bestaand uit zestien verschillende bedrijfsapplicaties, verdeeld over de verschillende bedrijfsonderdelen.

Enige jaren geleden kreeg het bedrijf een nieuwe eigenaar en bleek de tijd rijp om de bedrijfssystemen te gaan integreren in één systeem. "Het was toen vrij snel duidelijk dat de bestaande ICT onvoldoende was om het bedrijf te laten groeien," zegt Servie Janssen, die als tijdelijk projectmanager voor het project mede verantwoordelijk was. "Groeiende omzet zou te veel extra personeel in de back-office vereisen door de arbeidsintensieve bedrijfsprocessen."

EXACT EN GEÏNTEGREERDE CONTRACTADMINISTRATIE

De oude IT-infrastructuur van KPN Security was volgens Janssen een bijzonder complex geheel van zestien verschillende softwarepakketten, modules en Excel-sheets. De oorzaak hiervan was dat de oude directie de bewuste keuze had gemaakt om de bedrijfssystemen zoveel mogelijk gescheiden te houden. "Elke afdeling had zijn eigen pakket," legt Janssen uit. "Elke afdeling droeg keer op keer een kleurig kartonnen mapje met alle dossiers over naar de volgende afdeling. Een nieuwe klant was daardoor pas na enkele dagen in al onze systemen geregistreerd. Dat was erg omslachtig en bovendien foutgevoelig." De keuze voor Exact lag volgens Janssen voor de hand: "We konden migreren naar de volgende versie van Microsoft Dynamics of overstappen op een ander systeem. De alternatieven waren AFAS, Unit4 en Exact. We kozen voor Exact, met name omdat Axians een ITSM module heeft ontwikkeld die uitermate geschikt is voor ons contractmanagement. Een groot deel van onze omzet komt uit ons uitgebreide portfolio van onderhoudscontracten. Dat moest dus goed overgezet worden naar het nieuwe systeem."

GEÏNTEGREERD SYSTEEM VAN QUOTE TOT CASH

Het project werd uitvoerig door Axians geïnventariseerd. Er vonden interviews met consultants plaats,



er werden rapporten geschreven en plannen gemaakt voor de migratie naar Exact Synergy en Globe. Janssen: "Axians heeft een uitstekende oplossing neergezet die redelijk lijkt op wat we hadden, maar dan geïntegreerd in één systeem." Om met de nieuwe oplossing te kunnen werken, kreeg het personeel een training. Dit was nodig, omdat Synergy in principe geen CRM-pakket is, maar door de toegevoegde modules van Axians wel zo wordt gebruikt. Janssen: "Synergy is een heel flexibel pakket dat gebruikers voor een deel zelf eigen moeten maken en kunnen inrichten. Dat is de kracht van het pakket, maar het maakt het ook

complexer bij het gebruik."

KPN Security is erg tevreden met het nieuwe systeem, ook al moet het personeel wel wennen. "Nieuwe dingen vereisen altijd wat gewenning. Echter kunnen we nu wel op een snellere en betere manier offertes maken en deze na accordering automatisch omzetten naar een order, bestelling, contract en/of project. Dit noemen wij het 'Quote to Cash proces'. Alle benodigde gegevens

AXIANS.NL

“Axians is zeer deskundig en prettig om mee te werken”

hoeven niet meer overgetypt worden als ze tussen de verschillende afdelingen worden uitgewisseld. Het werkt allemaal een stuk sneller en het is veel minder foutgevoelig. Daardoor is onze efficiëntie enorm verbeterd.” De contractenadministratie is wel wat complexer geworden dan voorheen. We merken dat de grote hoeveelheid contractregels en mutaties wel eens een uitdaging voor het systeem is. Het opsporen van fouten of problemen kost wat meer tijd dan gewenst, met

Axians samen komen we er echter meestal wel uit.

BESPARINGEN

Sinds de nieuwe bedrijfssystemen zijn opgeleverd, bespaart KPN Security jaarlijks circa 10.000 euro aan ITkosten, omdat er veel minder losse softwarepakketten en onderhoudscontracten zijn. Janssen: “We zijn nog steeds aan het finetunen met taken en automatische triggers om onze processen te versnellen en te automatiseren, maar we nu al heel tevreden. De medewerkers van Axians

zijn zeer deskundig en prettig om mee te werken. Ze konden uitstekend inschatten wat er nodig was qua inzet van mankracht en producten.” Janssen geeft echter aan dat hoewel de eerste efficiëntieslag is gemaakt, het werk nog zeker niet klaar is. “We zijn eigenlijk continu bezig om onze systemen te verbeteren, bijvoorbeeld voor de inkoop, HR en rapportages,” besluit hij. “Dat doen we ook met Axians en we verwachten die samenwerking de komende jaren zeker voort te zetten.”

AXIANS.NL