Samenvatting (1.025 karakters)

Esas, prestataire de services ICT pour grandes entreprises, s’appuie sur Dynamics CRM pour accompagner sa croissance, sans réinvestir en personnel administratif. Le gain de temps, pour les utilisateurs CRM, peut aller jusqu’à 25% grâce au suivi plus efficace et automatisé des tâches administratives.

Net IT a doté Esas de son application spécifique de *sourcing* et *staffing*, basée sur Dynamics CRM. Elle l’a par ailleurs intégrée à eBlox, logiciel de gestion du personnel, et à Sourcebox, logiciel d’enregistrement structuré et d’extraction d’informations venant de CV. Esas peut ainsi réagir plus rapidement à des demandes de clients qui recherchent des collaborateurs ICT intérimaires. Dynamics CRM rend également plus efficaces l’accompagnement et la planification de carrière des collaborateurs. Les commerciaux peuvent utiliser le système en-ligne sur leurs portables tandis que les collaborateurs ICT complètent aisément leurs feuilles de temps via le portail.

Esas a l’intention d’encore améliorer son efficacité en intégrant demain Dynamics CRM avec d’autres logiciels.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Overzichtskolom (1.400 karakters - Profiel 300 karakters - Uitdaging 300 karakters - Oplossing 300 karakters - Voordelen 500 karakters)

Synopsis

Pays: Belgique

Secteur: services RH

Profil

Esas propose des services de support ICT dans les domaines de l’infrastructure et des applications à une clientèle de PME et de multinationales opérant au Benelux. Créée en 2000, cette société de consultance s’est aujourd’hui muée en un groupe employant environ 240 salariés permanents et plus de 160 indépendants et sous-traitants.

Défi

Esas connaît une croissance soutenue, notamment due à des acquisitions. Elle avait dès lors besoin d’un système CRM intégré qui fasse office de de base de données centrale pour les informations sur les clients et les collaborateurs.

Solution

Son partenaire Net IT a installé son logiciel spécifique de *sourcing* et *staffing*, développé pour compléter Dynamics CRM. Net IT a intégré cette solution à eBlox,, logiciel de gestion du personnel, et à Sourcebox, qui permet de consulter et d’injecter des données structurées venant de CV dans le CRMl (*cv parsing*).

Avantages

Amélioration du service à la clientèle

Efficacité renforcée

Meilleur accompagnement des collaborateurs

Suivi commercial amélioré

Création rapide de rapports

Informations toujours pertinentes

Amélioration de la collaboration

Solution conviviale

Intégration avec d’autres logiciels

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Body (6.000 karakters)

Les 239 employés permanents d’Esas déploient des services ICT destinés aux entreprises. La société a pour cela recours à une application standard de ‘sourcing & staffing’ développée par Net IT sur base du Microsoft Dynamics CRM. Elle permet à Esas de pourvoir plus rapidement les postes vacants chez ses clients. La gestion des temps de travail a également gagné en efficacité grâce au portail, particulièrement convivial.

**Gain de temps de 25%**

« Comme c’est le cas pour de nombreuses entreprises, notre gestion reposait entièrement sur Excel », déclare Robert Decant, fondateur et CEO d’Esas. « Au fil de notre croissance, nous avons ressenti le besoin de nous doter d’un système CRM intégré. Dynamics CRM nous permet de travailler de manière beaucoup plus rapide et professionnelle. La rationalisation et l’automatisation optimales des tâches répétitives du back-office nous procurent des gains de temps de 10 à 15%. Ils sont même de 25% pour certains collaborateurs. »

Ces gains en efficacité aident Esas à mieux faire face à sa croissance. « Une récente acquisition a eu pour résultat de faire grossir nos effectifs de quelque 120 unités. Toutefois, nous n’avons pas dû embaucher de personnel administratif supplémentaire », souligne Robert Decant. « Sans Dynamics CRM, cette acquisition nous aurait coûté beaucoup plus cher. »

**Des feuilles de temps complétées en ligne**

Outre les 20 utilisateurs CRM que comptent les services administratifs, tous les collaborateurs qui prestent des services aux clients utilisent eux aussi le nouveau système. Ils remplissent leurs feuilles de temps via le portail. De même, les commerciaux peuvent consulter à distance, via Internet, des données résidant dans la base de données centrale au départ de leur portable.

« Les feuilles de temps qui sont directement encodées dans le CRM servent aussi à la facturation », déclare Hilde Boschmans, directrice administrative de la société. « Le fait de ne plus devoir réencoder ces données nous fait gagner beaucoup de temps et réduit sensiblement les risques d’erreurs. »

**Système ouvert et flexible**

Le système CRM qu’utilisait auparavant Esas péchait par un manque de fonctionnalités et une trop grande rigidité. Le fournisseur était en outre le seul à maîtriser un nombre non négligeable de connaissances spécifiques. « Dynamics CRM, pour sa part, est une plate-forme très ouverte que nous pouvons étendre nous-mêmes, moyennant un minimum de formation, sans devoir systématiquement demander l’aide d’un partenaire IT », explique Robert Decant. « Il présente en outre le grand avantage de s’intégrer parfaitement avec d’autres technologies Microsoft, ce qui nous permet par exemple de conserver des courriels dans le CRM, aux côtés des données de contact clients. Dynamics CRM procure également toutes sortes de fonctions standard permettant de générer des rapports financiers ou de gestion. »

Lorsqu’Esas eut besoin d’un partenaire, Microsoft l’a orientée vers Net IT. « Cette société s’est avérée être la meilleure parmi les divers partenaires potentiels », déclare Hilde Boschmans. « Elle nous proposait non seulement un prix attrayant mais son expérience en matière de recherche et de sélection lui permettait de cerner parfaitement nos besoins. Elle nous proposait en outre un progiciel spécifique, adapté à nos processus standard. Ce qui nous évitait de devoir investir lourdement en développement sur mesure. »

**Intégration avec d’autres logiciels**

« Nous nous sommes contentés d’adapter légèrement notre logiciel et nous l’avons intégré à eBlox, le progiciel de SD Worx qu’Esas utilise pour la gestion de son personnel », explique Kristof D'Hoossche, associé chez Net IT. « L’autre intégration majeure a concerné Sourcebox, l’application d’analyse de CV qui permet d’extraire des données structurées de CV et de les injecter dans du CRM. »

« Sourcebox permet d’effectuer un filtrage de CV très rapide et ciblé au sein-même de Dynamics CRM », explique Patrick van Beek, directeur RH. « Cela nous permet de réagir beaucoup plus rapidement aux demandes de nos clients et de leur proposer immédiatement un certain nombre de profils. Hier encore, cette sélection était effectuée dans Excel, voire sur papier, ce qui exigeait naturellement beaucoup plus de temps. »

**Un service clientèle et une planification de carrière améliorés**

Esas consigne dans sa base de données centrale toutes les informations concernant ses collaborateurs et ses clients, tant existants que potentiels. Un système de droits d’accès permet aux utilisateurs d’accéder à celles qu’ils peuvent utiliser. Chacun peut ainsi consulter la même base de données centrale qui est systématiquement réactualisée. Cela facilite le suivi des tâches d’un collaborateur absent. De même, la qualité des données s’en trouve améliorée. Esas peut ainsi rehausser le service presté à ses clients, veiller à l’exactitude des rémunérations octroyées aux collaborateurs et les accompagner de manière plus efficace.

**Présences et missions clairement identifiées**

« Compte tenu de l’augmentation constante du nombre de collaborateurs, il ne nous était plus possible de nous souvenir des projets qui étaient attribués à chacun », commente Patrick Van Beek. « Désormais, nous pouvons procéder, chaque semaine, à un état de la situation. Si nous constatons par exemple que la mission de l’un de nos collaborateurs viendra à terme d’ici trois mois, nous pouvons immédiatement nous mettre en quête d’une nouvelle mission à lui confier. Auparavant, il nous fallait jongler avec les tableaux Excel et multiplier les réunions. Aujourd’hui, à peine trois minutes suffisent. Sur requête de nos clients, nous pouvons également voir immédiatement quelle personne présentant l’expérience, les connaissances ou les certificats adéquats est disponible. »

**Accompagnement intensif**

« Nous avons introduit toutes les données dans notre logiciel, défini les processus et créé une interface avec eBlox et Soucebox », explique Kristof D’Hoossche. « Nous prenons toujours notre progiciel standard comme point de départ. Ensuite, nous vérifions dans quelle mesure les potentiels disponibles correspondent aux souhaits du client. Pendant la phase d’implémentation, nous avons fourni à Esas un accompagnement intensif et nous avons procédé à un transfert de connaissances. De cette façon, la société a pu reprendre ensuite à son compte la formation des utilisateurs et la gestion du logiciel. »

**Poursuivre dans la voie des intégrations pour plus d’efficience**

Esas a encore pas mal de projets Dynamics CRM dans sa besace. « Nous aimerions mettre le logiciel à disposition de nos commerciaux, sur tablette ou sur smartphone », déclare Robert Decant. « Une autre possibilité est de l’intégrer à des logiciels financiers, tels ceux d’Isabel. Ou encore avec un système de publication automatique de nos offres d’emploi sur les sites d’emploi. Une intégration avec une solution de positionnement et de suivi (*tracking* & *tracing*) installée à bord des véhicules de nos collaborateurs du service après-vente permettrait aussi d’améliorer l’efficacité. Le système pourrait alors envoyer automatiquement vers le CRM les heures d’arrivée et de départ de chez le client de telle sorte que nos collaborateurs n’aient plus à compléter eux-mêmes leurs feuilles de temps. Net IT sera notre guide pour toutes ces intégrations. »

quotes

Robert Decant, fondateur et CEO d’Esas: « Le service administratif réalise des gains de temps de 10 à 15% grâce à Dynamics CRM. Le gain va même jusqu’à 25% pour certains collaborateurs. »

Kristof D’Hoossche, associé chez Net IT:

« Nous nous sommes contentés d’adapter légèrement notre logiciel et nous l’avons intégré à eBlox, le progiciel de SD Worx qu’Esas utilise pour la gestion de son personnel. L’autre intégration majeure a concerné Sourcebox, notre logiciel d’analyse de CV. »

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kolom "Voor meer informatie"

Informations complémentaires

Pour toute information complémentaire concernant les produits et services de Microsoft décrits dans ce document, veuillez contacter le +32 2 503 31 13 ou visiter le site www.microsoft.be/cases. Vous y trouverez d’autres sociétés qui utilisent des applications similaires.

Pour toute information complémentaire concernant Net IT, contactez le +32 9 361 82 33 ou visitez le site www.net-it.be

Pour toute information complémentaire concernant Esas, visitez le site www.esas.be

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Software & Services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security