

# WHITEPAPER

## VERSTERK EN ONDERHOUD WINSTGEVENDE KLANTRELATIES MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR PROJECT SERVICE AUTOMATION



prodware 

# INLEIDING

Het landschap voor zakelijk dienstverleners (professional services organizations, PSO's) is veranderd. Klanten verwachten snelle reacties en de mogelijkheid om naar behoefte contact op te nemen via self-service faciliteiten. Het opbouwen van relaties en het behouden van een onderscheidend imago zijn afhankelijk van de levering van onderscheidende ervaringen. Niet alleen voor een enkel project op managementniveau, maar consistent bij elk klantcontact.

Of uw bedrijf nu opereert in de consultancy, architectuur, accountancy of IT; de belangrijkste onderliggende uitdagingen zijn hetzelfde:

1. Hoe minimaliseren we de kosten en maximaliseren we de winstgevendheid zonder dat het uw dienstverlening negatief beïnvloedt?
2. Hoe verbeteren we de perceptie van onze specifieke diensten en ons vermogen om onze professionaliteit op onze doelgroep te projecteren?
3. Hoe zorgen we voor een consistente en duurzame kwaliteit van onze dienstverlening?
4. Hoe behouden we klanten en zorgen we voor blijvende opdrachten zodat ze onze promotors worden?

Natuurlijk zijn een duidelijke bedrijfsstrategie en een waardepropositie noodzakelijk als u wilt slagen in een concurrerende omgeving, samen met de vaste processen die de basis vormen van uw team.

De kern van het antwoord zit hem vaak in de manier waarop uw bedrijf samenwerkt en communiceert. Technologie faciliteert samenwerking en maakt het delen van informatie mogelijk tussen teams.

Om zich aan te kunnen passen aan het steeds veranderende klantlandschap moeten zakelijk dienstverleners in staat zijn om problemen te identificeren en tijdig te reageren. Om succesvol te zijn, moet een bedrijf flexibel zijn en hoe langer hoe meer rekening houden met de steeds belangrijker wordende digitale transformatie.

In deze whitepaper bekijken we de kansen die Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation (PSA) als PSA-tool biedt.

## Achieve more.

Met Microsoft Dynamics 365 for PSA heeft u maximale grip op uw projecten en optimaal inzicht in de capaciteit van uw bedrijf. Plannen, begroten, prognoses doen en bijstellen; u doet het eenvoudig en onderbouwd. Het resultaat: maximale efficiëntie en rendement.





## DE MARKT

De digitale wereld van vandaag verandert de manier waarop klanten met zakelijk dienstverleners communiceren steeds meer. Doordat klantenservice en klantervaring terrein beginnen te winnen ten opzichte van prijs en product als onderscheidende elementen van merken zijn er in de afgelopen jaren grote investeringen gedaan in mogelijkheden voor klanten om meer betrokken te zijn, feedback te geven en ervaringen te delen.

Om klanten te binden is het belangrijk dat uw organisatie beschikt over een voorspelbaar en consequent project service model dat gebaseerd is op procesautomatisering en gegevensanalyse.

Volgens een Aspect Software survey zegt 90% van de consumenten dat ze, over alle contactkanalen heen, samenhang en continuïteit van een merk verwachten.

Het ontmantelen van afzonderlijke kennisilo's kan bijdragen aan het creëren van consistente klantervaringen. Met de juiste systemen en informatie kunnen uw medewerkers altijd de beste service bieden in elke fase van het project.

Het managen van projecten en klanten is voor veel organisaties nog een uitdaging. Het samenbrengen van informatie uit verschillende systemen en niveaus in de organisatie speelt hierbij een belangrijke rol.

Een Project Service Automation oplossing biedt transparantie door het hele bedrijf.

### Boost your business.

Met Microsoft Dynamics 365 for PSA realiseert u een betere opvolging van verkoopkans tot gerealiseerd project. Betere klant-dossiers leiden tot snellere service op maat. Het resultaat: Duurzame klantrelaties. Minder missers. Meer omzet. Meer rendement.

# UITDAGINGEN VAN PROJECTORGANISATIES

## Lever projecten op tijd en binnen budget

Aan het begin van een project wordt vaak een budget en een tijdsplan afgesproken. Het is een belangrijk onderdeel van de service om een project binnen deze termijn en binnen het beschikbare budget op te leveren. Door de kosten van alle projectonderdelen en het tijdsplan nauwkeurig te bewaken, bent u in staat om op tijd in te grijpen of bij te sturen.

Wordt een project zonder PSA-tools geleid, dan is het lastig om over actuele en tijdige informatie te beschikken. Organisaties die nog steeds werken met afzonderlijke systemen raken vooral bij complexe projecten snel de controle kwijt. Het werken met de juiste centrale tool kan dit oplossen. Door te werken met PSA-software heeft iedereen die betrokken is bij het project direct inzicht in de (financiële) status van het project.

## Vertrouwen opbouwen door betrokkenheid

Zakelijk dienstverleners staan vaak in het midden van complexe bevoorradingsketens en door hun horizontale karakter kan hun doelgroep groot zijn. Maar ook de projecten kunnen groot en complex zijn.

Voor een PSO is het belangrijk dat alle onderdelen van een project samenkomen op het juiste moment. Ook de gebruikte informatie is essentieel om tot een goed resultaat te komen.

In de wereld van vandaag worden veel meer eisen gesteld aan snelheid en service. Klanten willen op elk moment van de dag kunnen zien hoe hun project ervoor staat. Ze willen niet afwachten, maar zelf de projectdetails evalueren op een moment en tijdstip dat hen uitkomt. Hiervoor moet de juiste Project Service Automation (PSA) tool beschikbaar zijn die alle mensen, onderdelen en informatie van een project met elkaar verbindt.

## Laat medewerkers samenwerken

Goed opgeleide projectmedewerkers zijn kostbaar. Met de juiste tools stelt u ze in staat om samen te werken volgens de planning en gevraagde informatie op tijd te leveren.

Inzicht en overzicht is een vereiste voor het slagen van een project. De klant verwacht dit tegenwoordig. En in deze digitale wereld kan en mag hij dat ook verwachten.

De klant wil onderdeel van het projectteam zijn en niet slechts als klant gezien worden. Hij wil nauw betrokken blijven bij de vorderingen en op de hoogte zijn van de uitdagingen binnen het project. De juiste tool maakt deze transparantie mogelijk.

Ook ZZP'ers wil u makkelijk kunnen toevoegen aan een project. U wilt dat het project overal beschikbaar is op alle mobiele devices (IOS, Android en Windows) en dat ze via apps uren en onkosten direct kunnen schrijven.

## Master your business.

Met Microsoft Dynamics 365 heeft u beter inzicht in uw projecten en wordt uw urenregistratie eenvoudiger. Zo bent u verzekerd van een betere procesbewaking en heldere verantwoording van uren. Het resultaat: sneller factureren en transparante projectplanning.

## Tijdige en correcte facturatie

Zodra medewerkers veel tijd moeten besteden aan het declareren van uren en het opmaken van facturen hebben ze minder tijd voor uw project. Het handmatig verwerken van gegevens kost veel tijd.

Als facturen niet blijken te kloppen, roept dat al snel irritaties op bij de klant. PSA-software integreert project management, facturatie en projecturen in één systeem en dat levert veel tijdwinst op en voorkomt fouten en verlies van service.



## De juiste strategische besluiten

Organisaties die altijd projectgestuurd hebben gewerkt met verschillende losse systemen vinden het vaak moeilijk om de juiste strategische keuzes te maken. Met een centrale project automatisering tool kan de weg naar strategisch denken worden ingezet. Vooral voor organisaties die snel groter en complexer worden, is dit ideaal.

Volgens SPI Research zou iedere organisatie met meer dan 20 consultants gebruik moeten maken van een PSA-oplossing in plaats van spreadsheets.

## Aanpassen aan veranderingen

Om winstgevend te blijven moet een organisatie open staan voor veranderingen. Een bedrijf dat niet flexibel is en niet kan reageren op veranderingen in de omgeving of in de markt kan niet overleven. Geïntegreerde systemen kunnen processen en projecten snel analyseren, zodat er snel gereageerd en bijgestuurd kan worden bij veranderende zakelijke behoeften.

## DE JUISTE TOOLS

Een succesvol project begint met een uitgebreid onderzoek, de overdracht en kick off meetings met de belangrijkste belanghebbenden van verkoop, pre-sales en consultancy. Om hen te helpen een winstgevend en goedlopend project te realiseren, moet de projectmanager zich focussen op het gebruik van tools voor projectplanning die eenvoudig in gebruik en goed te integreren zijn met andere gebieden. Denk hierbij aan resource planning (met inbegrip van de KPI's), documentmanagement, financiën / ERP (kostenbeheersing, KPI's en facturering) en HR (tijd en kosten voor de medewerkers en aannemers).

Toegesneden CRM-applicaties zoals Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation geven PSO's de aanvullende benodigheden om gestroomlijnd project management te leveren. PSA werkt dus alleen in combinatie met CRM. Het integreert met andere functionele apps van Microsoft Dynamics 365; Marketing, Sales en Customer Service.

Met Microsoft Dynamics 365 is er sprake van een diepere en meer intuïtieve integratie met vertrouwde samenwerkingstools, zoals Office 365 Groups (incl. Yammer functionaliteit), Microsoft Project, Outlook en Skype for Business. Dit betekent dat de communicatie eenvoudiger en krachtiger wordt binnen een Common Data Service (universele database van entiteiten zoals projecten, klanten en campagnes) wat de informatie toont op de manier waarop mensen willen.

Omdat u over deze projectinformatie in uw CRM beschikt, ontstaat er een betere kennisdeling binnen de hele organisatie. Omdat PSO's van oudsher

*"Organisaties die een geïntegreerde projectgebaseerde oplossing (PSA) gebruiken in combinatie met CRM zijn 44% meer winstgevend dan organisaties die beide niet gebruiken."*

- SPI Research

### Share more.

Met Microsoft Dynamics 365 deelt u kennis en documenten eenvoudig. Al uw data en informatie gecentraliseerd en toegankelijk zodat het voor iedereen eenvoudig te vinden én te beheren is. Het resultaat: betere samenwerking en minder kans op fouten en tijdverlies.

meer externe medewerkers hebben, bestaat de behoefte om ervoor te zorgen dat uw back-office op elk apparaat voor hen beschikbaar is. Dat is de reden dat CRM-applicaties zoals Microsoft Dynamics 365 beschikbaar zijn via het web, apps, smartphones, tablets en laptops.

Met Dynamics 365 for Project Service Automation kunnen consultants die onderweg zijn bijvoorbeeld urenoverzichten updaten, kosten verwerken en werkbladen elektronisch laten ondertekenen voor externe goedkeuringen.

Dit bespaart uw bedrijf tijd en vragen van de klant en die merkt dat hij met een professioneel bedrijf te maken heeft.

# MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR PSA

Zoals hiervoor al genoemd is de CRM-oplossing Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation een uitstekend middel om projecten gestroomlijnd te laten verlopen. Door de mogelijkheden van Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation bent u als PSO in staat om alle aspecten van uw bedrijf te verbeteren en mensen en processen samen te brengen. Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation is een totaaloplossing voor het verkopen, plannen, tijdig opleveren en factureren van projecten. Hieronder bespreken we kort de verschillen toepassingen van de PSA-software.

## Opportunity management

Geïntegreerde verkoopdashboards geven inzicht in opportunity's en belangrijke statistieken om winstgevendheid en haalbaarheid van projecten te voorspellen.

## Projectplanning

Maakt samenwerking tussen sales en projectmanagement mogelijk met behulp van projecttemplates waarmee werk gedefinieerd en ingeschat kan worden.

## Resource management

Met behulp van Azure machine learning kunnen de juiste middelen voor het het juiste werk worden aanbevolen, bijvoorbeeld de inzet van de juiste consultants.

## Team samenwerking

Office 365 Groups is een krachtige en makkelijk te gebruiken productiviteitstool voor projectteams en klanten om efficiënt samen te werken.

## Tijd- en onkosten management

Maakt het eenvoudig om effectief en efficiënt geschatte en gefactureerde projecttijden te beheren en up-to-date te houden. Dit kan door taken en deliverables in de agenda te beheren.

## Klantfacturen

Integreert met uw financiële systeem en maakt het mogelijk de generatie, goedkeuring en verspreiding van accurate en overeenstemmende facturen te automatiseren.

## Analytics en integratie

Geeft een 360 graden zicht op project en portfolio metrics door middel van visuele analytics en interactieve dashboards.

*"Het is 3x meer waarschijnlijk dat een top PSO een PSA-oplossing heeft geïmplementeerd dan een achterblijver in de industrie."*

- Aberdeen Research

## Prodware in cijfers

€181,8 M  
OMZET 2015

1 275  
MEDEWERKERS

BEURSGENOTEERD AAN  
DE ALTERNEXT PARIJS  
(ALPRO)

+19 000  
KLANTEN

42  
VESTIGINGEN

14  
LANDEN

N°1  
MICROSOFT  
DYNAMICS CRM  
(EMEA)

N°1  
MICROSOFT  
DYNAMICS ERP  
(EMEA)

Prodware, opgericht in 1989, is een internationale groep gespecialiseerd in ontwikkeling en integratie van branchespecifieke bedrijfsoplossingen voor organisaties. Prodware is Microsofts grootste partner in EMEA en heeft 1275 medewerkers die ondersteuning bieden aan meer dan 19.000 klanten in 14 landen.

Prodware werkt al vele jaren samen met haar klanten bij het inzetten van IT voor het vergroten van hun klantbinding (met CRM-software), het verbeteren van hun bedrijfsprocessen (met ERP-software) en het verhogen van hun productiviteit (met tools als Business Intelligence software en Office 365). Dit zowel on-premise als online, via Microsoft en via een eigen datacenter. Kijk voor meer informatie op [www.prodware.nl](http://www.prodware.nl).

DE INTERNATIONAAL GEVESTIGDE PRODWARE GROEP GARANDEERT OVERAL HETZELFDE HOGE KWALITEITSNIVEAU. ONZE BUITENLANDSE ZUSTERONDERNEMINGEN EN ONS NETWERK VAN ALLIANTIES EN PARTNERS STELLEN ONS IN STAAT OM ONZE OPLOSSINGEN IN MEER DAN 75 LANDEN AAN TE BIJEN.

- › Eén aanspreekpunt
- › De technische expertise van Prodware overal beschikbaar en altijd in de buurt
- › Gegarandeerd hoog kwaliteitsniveau
- › Lokaal geworteld en afgestemd op lokale vereisten (fiscaal, procedureel, enz.)
- › Lokaal softwareonderhoud van het hoogste niveau (minder kosten en in de buurt)
- › Standardisering van procedures en oplossingen
- › Kostenbeheersing door raamcontracten met Prodware

prodware<sup>TD</sup>

# De wereld van Prodware



[www.prodware.nl](http://www.prodware.nl)

Informatie Nederland: +31 (0) 418 683 500



## Prodware Nederland

Van Voordenpark 1A, 5301 KP Zaltbommel  
[info@prodware.nl](mailto:info@prodware.nl)

