

# Avanade® ERP for Professional Services



A photograph of two men in grey suits shaking hands in a bright, modern office space with large windows overlooking a city. The scene is brightly lit, with shadows cast on the floor.

# Avanade® ERP

“**Avanade ERP for Professional Services heeft, wat GET betreft, meer en vooral de juiste functionaliteiten en mogelijkheden. De directe integratie die het systeem toelaat, zorgt voor een doorgedreven automatisatie die ons veel tijd en geld uitspaart. Met de planningsmodule verloopt onze planning volledig geautomatiseerd. Hierdoor maakten wij maar liefst anderhalve FTE (Full Time Equivalent) vrij, die wij nu kunnen inzetten voor andere zaken. Bovendien zijn onze projectmanagers veel nauwer betrokken bij het factureren van de klant. Zij bepalen zelf de facturatiemijlpalen van hun projecten en initiëren eigenhandig de facturatie. Het is duidelijk dat wij met Avanade ERP for Professional Services een ERP-systeem in huis hebben gehaald dat de processen van onze dynamische organisatie optimaal ondersteunt, zowel nu als in de toekomst. Zo kunnen wij blijvend tegemoetkomen aan de veranderende behoeften van onze klanten.”**

*Yves D'Hooghe | CEO*

*GET HR & Security | Oostmalle, België*



# Een betere kijk op uw bedrijf for Professional Services

Uw klanten eisen steeds meer van u. Ze verwachten meer en betere service, aan een lagere kost. Enkel met een goed geoliede, efficiënte en sterk geautomatiseerde organisatie ondersteund door een geïntegreerde IT-oplossing voldoet u aan die verwachtingen.

## ➔ Beter overzicht en meer controle over uw projecten en serviceopdrachten

- Nauwkeurig contract-, scope- en budgetmanagement
- Snelle beschikbaarheid van projectgerelateerde informatie
- Intuïtieve planning van uw mensen op basis van best fit
- Efficiënt beheer van resources, documenten en incidenten over entiteiten heen
- Real-time cockpit view op P&L (Profit & Loss) per project, contract, service call...

## ➔ Snel reageren op servicevragen van klanten

- Up-to-date inzicht in de bezetting en locatie van uw mensen en materialen
- Cruciale informatie from the field onmiddellijk beschikbaar via mobiele communicatie (sms, pda...)
- Flexibele planning stuurt de juiste mensen en materialen naar de juiste serviceopdracht

## ➔ Optimaal beheer van uw administratieve keten

- Snelle en accurate facturatie
- Timesheets, expenses, aankoopfacturen... eenvoudig te organiseren
- Werkuren en materialen onmiddellijk geïntegreerd in werkorders
- Sign-off van serviceopdracht ter plaatse bij klant

# Uw IT-oplossing voor project- en servicemanagement

## Van eerste contact tot service na verkoop

Avanade ERP for Professional Services werd specifiek ontwikkeld voor bedrijven die actief zijn in project –en servicemanagement of voor bedrijven die zich projectmatig organiseren. Het biedt alle functies die u nodig hebt om uw activiteiten optimaal te beheren, van het eerste contact met uw potentiële klant tot het beheer van uw service na verkoop.



### ➡ Pre-sales

Werk vanaf het prille begin proactief en gestructureerd. Met Avanade ERP for Professional Services leidt u het volledige voortraject in goede banen, van voorcalculatie tot offerte, van het eerste commerciële contact tot het tekenen van het contract. Bovendien hebt u steeds een duidelijk overzicht op uw sales pipeline.

### ➡ Projectrealisatie

Zodra het contract getekend is, start u met de uitvoering van het project. Met Avanade ERP for Professional Services houdt u tijdens iedere fase van het project de vinger op de pols, van planning tot uiteindelijke oplevering. U bepaalt nu al welke serviceactiviteiten nodig zullen zijn na oplevering. Zo plant u uw diensten al terwijl de projectrealisatie nog loopt.

### ➡ Servicemanagement

Na de oplevering van uw project wilt u uw klanten een optimale service bieden. Met Avanade ERP for Professional Services beheert u het volledige servicegebeuren, van curatief onderhoud tot onverwachte interventies.



# Microsoft Dynamics™ AX

**De motor van onze oplossing specifiek voor dynamische en innovatieve bedrijven**

## **Verhoog uw productiviteit**

Alle toepassingen in Microsoft Dynamics™ AX, van financieel beheer tot servicemanagement, zijn net zo gebruiksvriendelijk als andere Microsoft-producten. Iedereen werkt in een vertrouwde en transparante omgeving waardoor uw medewerkers snel en efficiënt zijn en op een proactieve manier de juiste beslissingen op het juiste moment nemen.

## **Word een eerste Klasse marktspeeler**

Microsoft Dynamics™ AX is een flexibel pakket waarmee u gemakkelijk uw interne processen kan afstemmen op uw veranderende behoeften, uw manier van werken, de omvang van uw bedrijf, evoluerende wensen van klanten en nieuwe markten. Zo is er meer tijd voor bedrijfskritische taken, meer aandacht voor uw klanten en verbetert u de concurrentiepositie van uw bedrijf.

## **Zet verandering om in opportuniteit**

Door de grote schaalbaarheid van Microsoft Dynamics™ AX consolideert en standaardiseert u op een eenvoudige manier bedrijfsprocessen, waardoor overnames, internationale uitbreiding of het opstarten van nieuwe filialen succesvol verlopen.

## **Blijf conform de regelgeving**

Met Microsoft Dynamics™ AX definieert u gemakkelijk workflows en standaardprocessen. Dit geeft u de garantie dat uw medewerkers op een consistente manier te werk gaan en interne procedures respecteren. Zo creëert u meer transparantie in uw rapportering en bent u steeds conform de regelgeving.



## **Een veilige investering**

Microsoft Dynamics™ AX heeft zijn sporen al verdiend bij duizenden bedrijven over de hele wereld. Microsoft® staat bovendien garant voor continu technische verbeteringen en een levenslange support. Dat maakt Microsoft Dynamics™ AX een veilige investering, vandaag en in de toekomst.



# Projectmanagement



“ De voornaamste drijfveren om met Avanade samen te werken voor de implementatie van Microsoft Dynamics™ AX waren de hoge functionele fit van hun oplossing en de professionaliteit en kennis van hun team. Avanade bouwde namelijk al een opmerkelijke ervaring op in project-georiënteerde ondernemingen. Bovendien hanteert Avanade een strakke en rechtlijnige methodologie en dat geeft meteen vertrouwen en garanties naar budgetten en termijnen.”

*Philippe Van Negen | Technisch directeur  
Studio 100 | Schelle, België*

## Behoud steeds overzicht en controle over uw projecten

- Vertaal vragen van klanten naar accurate offertes met voorcalculaties van materialen, werkuren, onkosten, overuren...
- Wijs de juiste medewerkers met de juiste competenties toe aan projecttaken.
- Werk samen met klanten, partners, leveranciers en medewerkers uit verschillende afdelingen en wissel met hen de meest recente gegevens uit.
- Volg budgetten, actuals en afwijkingen op in real-time, van offerte tot realisatie, inclusief revisies om proactief te kunnen bijsturen.
- Beheer uw menselijk kapitaal; selecteer en ontwikkel de juiste skills en ervaring bij uw mensen.
- Speel proactief in op afwijkingen in budget, timing en scope via Estimate To Complete (ETC), Estimate At Completion (EAC)... en houd zo uw projecten beter onder controle.
- Bereken op ieder moment met één druk op de knop het rendement van uw projecten.
- Beheer en controleer de volledige administratieve keten tot in het kleinste detail.
- Registreer nauwgezet alle onkosten, materialen, gepresteerde uren en stuur automatisch een correcte factuur.

## Avanade ERP for Professional Services:

- wijst in een mum van tijd automatisch de juiste resources met de juiste skills, certificaten, ervaring... toe aan de juiste projecttaken, rekening houdend met hun beschikbaarheid.
- geeft aan waar vrije capaciteit kan worden ingezet op lopende projecten, rekening houdend met alle vereisten.

The screenshot displays the Avanade ERP interface for resource management. It features several data tables and filters. The top section shows filters for Start date, End date, Department, Cost center, Project, and Expense. Below this, there are tabs for 'Overview', 'Skills', 'Certification', 'Project experience', and 'Free from attributes'. A table lists employees with columns for Name, Location, Cost, and various project assignments. The main area contains a large table with columns for ID, Name, Duration, Start date, End date, Status, and Availability. The bottom section includes a 'Resources' table with columns for ID, Name, Location, and Project. The interface is complex with many buttons and dropdown menus.

⇒ U bent steeds perfect op de hoogte van de status van uw projecten

⇒ U verkort de doorlooptijd van uw projecten

⇒ U zet uw medewerkers optimaal in: de juiste mensen met de juiste skills op de juiste plaats

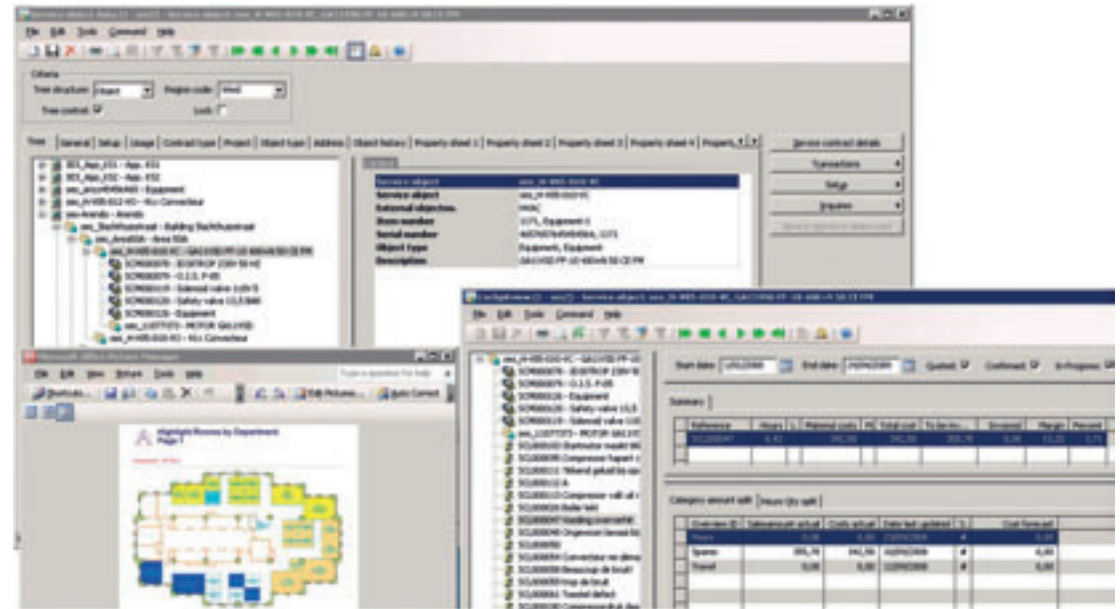
# Service management

A photograph of a male technician wearing a blue long-sleeved shirt and a yellow hard hat. He is looking down at a mobile device (possibly a PDA or smartphone) he is holding in his hands. The background shows an industrial environment with various pipes, machinery, and a control panel with several buttons and a small screen.

## Reageer snel op servicevragen van klanten

- Volg in real-time alle service calls en incidenten op tot ze zijn afgehandeld.
- Wijs via het planbord intuïtief en flexibel uw resources toe aan uw serviceopdrachten: de juiste mensen met de juiste materialen en vaardigheden op de juiste plaats.
- Ken voor dringende opdrachten meteen de bezetting en de locatie van uw mensen en materialen.
- Volg servicecontracten nauwgezet op en optimaliseer de planning van curatief onderhoud.
- Analyseer service level agreements en rendement via real-time statistieken.
- Blijf perfect op de hoogte van de situatie in the field: wissel gegevens uit met medewerkers, klanten, partners en leveranciers via pda, sms, e-mail, EDI...
- Uw klant tekent ter plaatse de digitale werkbon af en de informatie gaat rechtstreeks naar uw systeem.
- Registreer nauwgezet alle onkosten, materialen, tijd en kilometers en stuur automatisch een correcte factuur.
- Opbouw van langetermijnrelaties met klanten, ook na oplevering, en met consistente service levels.

Stel de configuratie en life cycle van eigen installaties of installaties bij de klant grafisch voor en analyseer via het cockpit scherm wat de voorspelde en eigenlijke kost, de opbrengst en/of marge is van elke installatie. Voor de weergave van ongestructureerde data zoals plattegronden, foto's of technische tekeningen is een offline integratie met SharePoint mogelijk vanuit Microsoft Dynamics™ AX.



⇒ U beschikt op ieder moment over alle cruciale informatie from the field

⇒ U optimaliseert de planning van uw mensen en middelen

⇒ Uw administratie en facturatie verlopen vlot en correct

# Op tijd en binnen budget

## Een professionele aanpak garandeert betrouwbare resultaten

Onze ISO-gecertificeerde projectmethodologie garandeert een vlekkeloos verloop van het implementatietraject. U en uw medewerkers worden bij elke stap nauw betrokken en begeleid door onze specialisten met jaren ervaring in uw sector. Zo zorgen wij steeds voor een gestructureerde kennisoverdracht, zodat u achteraf optimaal kan gebruikmaken van uw ERP-pakket.



**Plan:** Samen ontwikkelen we een gemeenschappelijke kijk op het ERP-project. We leggen de scope, behoeften, planning en praktische organisatie van het project vast.

**Analyze:** De software wordt geïnstalleerd. Daarna stemmen we Microsoft Dynamics™ AX zo goed mogelijk af op hoe u zich in de toekomst wil organiseren. Samen met uw team laden we de testgegevens op en stellen we alle parameters correct in. We maken een lijst van uw resterende vereisten die niet standaard ondersteund worden. Door training en actieve medewerking aan workshops is uw team in staat uw overige werknemers de werking van het ERP-pakket aan te leren.

**Design:** In geval van maatwerk stellen we de detailspecificaties op. We pakken ook andere technische aspecten aan, zoals het opzetten van de beveiliging en het plannen van de gegevenstransfer naar uw nieuwe ERP-systeem.

**Build:** Terwijl we de nodige uitbreidingen ontwikkelen, nemen uw mensen verder ownership over de ERP-applicatie. Samen met onze consultants wordt de datamigratie en de 'live' gang voorbereid; uw geoptimaliseerde processen worden geüpdatet en het trainingsmateriaal voor de eindgebruikers wordt uitgewerkt.

**Test:** Na het uitvoerig testen van alle uitbreidingen, het maatwerk en de complete configuratie van uw Microsoft Dynamics™ AX-oplossing, valideren we samen of zowel het ERP-systeem als uw organisatie klaar zijn om 'live' te gaan en de vruchten te plukken van het project.

**Deploy:** We maken uw ERP-oplossing volledig operationeel en transfereren al uw gegevens. Uw eindgebruikers worden opgeleid om 'live' te gaan met het nieuwe systeem.

“Avanade staat voor 'what you see and hear is what you get'. Hun communicatie is helder. Offertes, contracten en projectdocumentatie bevatten geen kleine lettertjes. De consultants begrijpen onze business, spreken de taal van onze process owners en anticiperen perfect op de bedrijfscultuur van Acertys... en dat is bijzonder knap, wetende dat Acertys een Beneluxorganisatie is, bestaande uit verschillende bedrijven met een sterke groeistrategie. Bovendien is het Avanade-team bijzonder creatief in het vinden van oplossingen zonder daarbij gemaakte afspraken op gebied van timing, budget en functionaliteit uit het oog te verliezen. De Avanade-projectmanager bewaakt het budget alsof het zijn eigen geld is.”

*Berend Stertjan | Projectmanager  
Acertys Healthcare nv | Aartselaar, België*

## Snel implementeren met een beperkt budget (Fast Implementation Track\*)

Op basis van hun ervaring in uw sector ontwikkelden onze consultants een vooraf geconfigureerde Microsoft Dynamics™ AX-omgeving. Deze vooraf geconfigureerde ERP-omgeving maakt samen met procesdocumentatie en trainingsmateriaal deel uit van onze unieke FIT\*-methodologie die ons toelaat om ERP-applicaties sneller en met een beperkt budget te implementeren.



Kwaliteit gegarandeerd

# En wat na de implementatie?

## Gespecialiseerde support verzekert continu verbetering

Ook na de implementatie kan u op ons blijven rekenen. We organiseren een customer satisfaction survey, we bespreken samen de lessons learned en we verzorgen de volledige administratieve afhandeling. Zoals zorgvuldig voorbereid wordt de verdere opvolging van uw ERP-applicatie overgedragen aan onze gespecialiseerde supportorganisatie.

Ons Application Management Competence Center (AMCC) houdt uw ERP-systeem in lijn met uw evoluerende organisatie. We zorgen ervoor dat uw systeem de groei van uw onderneming ondersteunt en inspelt op de veranderende vraag van uw klanten.



## Continuïteit

Onze services zijn erop gericht om uw ERP-pakket continu operationeel te houden, zowel op heel korte als op lange termijn.

Een doorgedreven documentatie en vaste AMCC-contactpersonen die uw IT-omgeving door en door kennen, bevorderen uw continuïteit en die van uw dienstverlening.

## Transparantie

We streven naar een professionele en open samenwerking. We maken vooraf duidelijke afspraken rond taken, service-levels en budgetten.

Er wordt maandelijks gerapporteerd over alle KPI's (Key Performance Indicators) en u kan online en in real-time, timesheets, budget- en projectdocumentatie, facturen... raadplegen.

## Efficiëntie

Op basis van uw prioriteiten wijzen we uw budget zo efficiënt mogelijk toe aan de verschillende supportactiviteiten.

“Als internationale speler moeten wij snel kunnen inspelen op nieuwe trends, een opportuniteit of specifieke vragen van klanten. Ons ERP-systeem en het support van het AMCC geven ons die flexibiliteit. Zo slagen wij er elke dag in kwaliteit en een uitstekende service te leveren aan onze klanten. Een dergelijke samenwerking met het AMCC is enkel mogelijk doordat zij onze business door en door kennen. Door de jaren heen bouwden wij een sterke vertrouwensrelatie op met het AMCC, ondertussen weten wij wat we van hen mogen verwachten.”

Jo Van Hoorde | ICT-manager  
Latexo | Tielt, België

Het AMCC staat in voor de ondersteuning van uw volledige Microsoft-applicatie en de bijhorende infrastructuur met een waaier aan zowel preventieve als curatieve diensten.

### Infrastructuurmanagement

- Netwerkbeheer
- Servermanagement
- Monitoring en tuning van uw systemen
- Uitbouwen en hernieuwen van uw infrastructuur

### Applicatiemanagement

- Strategische afstemming en architectuur
- Continu verbeteren:
  - o Verdere optimalisatie van uw bedrijfsprocessen door het uitbreiden van uw ERP- functionaliteit
  - o Quick wins: marktopportunities waarop het ERP-systeem onmiddellijk moet reageren
- Helpdesk
- Production support (curatief en preventief)



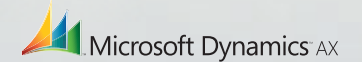
## Avanade® ERP for Professional Services

### ERP op maat van uw business

Bij Avanade begrijpen we dat geen twee sectoren volledig identiek zijn. Daarom ontwikkelden we een ERP-pakket op maat van innovatieve bedrijven die actief zijn in Professional Services. Basis voor ons pakket is Microsoft Dynamics™ AX, dat we aanvulden met de specifieke functies die u echt nodig hebt.

Onze consultants leveren kwaliteit door een combinatie van inzicht, innovatie en de competenties van een internationaal team. Zij beschikken stuk voor stuk over een jarenlange ervaring in projectbeheer, planning, servicemanagement... Ze voelen uw activiteiten perfect aan en gaan samen met u op zoek naar de beste oplossing rekening houdend met uw behoeften, planning en budget. Het resultaat is een betaalbaar ERP-pakket afgestemd op uw business dat snel resultaat oplevert voor uw organisatie.

Avanade werd in 2000 opgericht door Accenture en Microsoft Corp. Onze unieke positie ten opzichte van Accenture en Microsoft versterkt onze mogelijkheid om de meest geschikte Microsoft-oplossingen te implementeren bij klanten over de hele wereld.



**2009 Microsoft Dynamics™ Inner Circle Member**

**2009 Microsoft Dynamics™ President's Club Member**



**2009 ENTERPRISE PARTNER OF THE YEAR WINNER**



**Brussel – Gent**

[www.avanade.com/be](http://www.avanade.com/be)

[ebsbel\\_info@avanade.com](mailto:ebsbel_info@avanade.com)

**From Accenture and Microsoft**

Avanade, the Avanade logo, Avanade Connected Architecture, and ACA are registered trademarks of Avanade Inc. Microsoft is a registered trademark of Microsoft. Other products, services, or company names mentioned herein may be the trademarks or registered trademarks of their respective owners. © 2009 Avanade Inc. All rights reserved.