

Innovative Technology gaat cashen met Syspro - integratie

Internationale producent van geldverwerkingsoplossingen Innovative Technology heeft het hele bedrijfsproces gestroomlijnd voor het beheer van gegevens van meerdere locaties in het Verenigd Koninkrijk, dankzij de eenvoudige integratie van Syspro ERP met Microsoft CRM en QlikView Business Intelligence-software.

Innovative Technology opereert vanuit meerdere vestigingen in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Spanje, China en Brazilië, die voorheen allemaal onafhankelijk van elkaar werkten. Na de snelle, vier maanden durende implementatie van Syspro ERP en de daaropvolgende integratie met QlikView Business Intelligence-software en Microsoft CRM, kan Innovative Technology alle bedrijfsgegevens vanuit een enkele oplossing sturen. Er kunnen verkooprapporten worden gegenereerd voor elke vestiging, vanuit het Britse hoofdkantoor. Deze centrale toegang geeft Innovative Technology naadloos inzicht in de wereldwijde bedrijfsgegevens, waardoor verkoopprocessen duidelijk gestroomlijnd zijn.



"Normaal gesproken zou het een paar dagen kosten om aanvragen te registreren en de relevante informatie naar de potentiële klant te sturen, maar nu kunnen we dat prima binnen een half uur nadat we iemand hebben gesproken. Dit heeft geleid tot meer verkoop en veel vlottere processen in het algemeen."

In één oogopslag

Bedrijf

Innovative Technology

Industriector

Productie van geldverwerkingsapparatuur en validatie-apparatuur voor bankbiljetten

SIC-coe

- 7310
- Overig onderzoek en experimentele ontwikkeling in natuurwetenschappen en ingenieurswerk

Aantal werknemers

70+

De uitdaging

- Sneller kunnen reageren op klantvragen
- Het genereren van rapporten verbeteren
- De bestaande IT-technologie, die niet genoeg capaciteit heeft voor de groei van het bedrijf, vervangen
- Verkooprapporten verbeteren
- Aanpasbaarheid - de mogelijkheid om extra functionaliteit toe te voegen

Oplossing en dienstverlening

- Syspro ERP
- Microsoft Dynamics CRM
- QlikView Business Intelligence

Voordelen

- Alle bedrijfsgegevens door een enkele oplossing sturen
- Er kunnen regelmatig verkooprapporten worden gegenereerd voor elke vestiging, vanuit het Britse hoofdkantoor
- Naadloze zichtbaarheid van bedrijfsgegevens heeft de verkoopprocessen gestroomlijnd
- Cruciale, strategische bedrijfsinformatie helpt bij het nemen van uiteindelijke beslissingen
- Verkooprapporten kunnen eenvoudig worden



gegenereerd en aangepast, afhankelijk van de ontvanger

- Volledig geïntegreerde, schaalbare oplossing

Gegevens stroomlijnen verhoogt de efficiëntie en versterkt de groei

Paul Smith, IT-manager bij Innovative Technology, legt uit hoeveel effectiever de verkoop verloopt sinds de implementatie. "Beurzen zijn een enorm belangrijke marketingvorm voor ons en helpen ons nieuwe, potentiële klanten te bereiken. Als we nu op een beurs exposeren, kunnen we potentiële, nieuwe klanten spreken en ze tijdens de beurs snel in ons CRM-systeem registreren.

"Deze informatie wordt vervolgens doorgespeeld naar het marketingteam op ons kantoor, dat verdere verkoopinformatie in real-time naar de potentiële klant kan sturen, zodat die het tijdens de beurs kan bekijken. Onze Workflow-module maakt vervolgens in de verkooporderprocessen van Syspro een nieuwe account voor de aanvraag, en backofficepersoneel wordt op de hoogte gesteld, zodat ze vervolgsbezoeken kunnen afleggen. Normaal gesproken zou het een paar dagen kosten om aanvragen te registreren en de relevante informatie naar de potentiële klant te sturen, maar nu doen we dat ruim binnen een half uur nadat we iemand hebben gesproken. Dit heeft geleid tot meer verkoop en veel vlottere processen in het algemeen."

Innovative Technology is marktleider in het leveren van validatie-oplossingen voor bankbiljetten voor de amusements-, gaming-, verkoopautomaten-, verkoop- en kioskbranches. Het bedrijf heeft de laatste jaren een aantal nieuwe producten uitgebracht, die hebben bijgedragen aan een sterke groei. De bestaande IT-technologie van het bedrijf had niet de benodigde capaciteit om deze groei te ondersteunen, wat de reden was waarom het bedrijf elders op zoek ging naar een integrale oplossing. Naast de voordelen van een robuust en betrouwbaar back-end systeem, ervaren de verkoop- en klantenserviceteams van het bedrijf ook een enorme groei in hun productiviteit, doordat het CRM-systeem naadloos gekoppeld is aan klantgegevens in Syspro. Verder worden met behulp van een online configuratietool de verkooporders versneld verwerkt, doordat de reeks aan veelgebruikte

producten sneller en nauwkeuriger aan de wensen van de klant kunnen worden aangepast.

Wat de groei van Innovative Technology verder ondersteunt en helpt om sneller op klant aanvragen te reageren, is het QlikView Business Discovery-platform, dat cruciale, strategische bedrijfsinformatie biedt die helpt bij het nemen van uiteindelijke beslissingen.

"We kunnen nu de informatie vanuit onze CRM-software naar QlikView sturen, zodat we er verslag van kunnen doen. Dit heeft ons echt geholpen onze verkoopinformatie beter dan tevoren in te schatten, wat ons veel tijd bespaarde in vergelijking tot onze vorige, papieren methode."



De rapportagesoftware is geïntegreerd in Syspro en CRM, zodat er regelmatig rapporten kunnen worden gegenereerd van de gehele zaak, van verkoopinformatie tot voorraadgegevens. Paul Smith legt uit hoe deze rapporten het bedrijf hebben geholpen aan meer tijdbesparende efficiëntie.

"We creëerden een begroting systeem dat gekoppeld was aan ons CRM-systeem. Doordat we werken vanuit internationale kantoren, werden alle budgeten voor onze klanten voorheen vergeleken met verschillende systemen. Nu gaat dat echter via een enkel CRM-oplossing. We kunnen nu de informatie vanuit onze CRM-software naar QlikView sturen, zodat we er verslag van kunnen doen. Dit heeft ons echt geholpen onze verkoopinformatie beter dan tevoren in te schatten, wat ons veel tijd bespaarde in vergelijking tot onze vorige, papieren methode."

Innovative Technology hield voorheen de financiële informatie bij en deed verslag via spreadsheets. Maar het bijhouden van talloze documenten voor het genereren van consistente verkooprapportages bleek moeilijk. Het bedrijf kan nu snel en eenvoudig verkooprapporten genereren in QlikView en de gegevens aanpassen voor de ontvanger en de mate van autoriteit die iemand binnen het bedrijf heeft. Alle rapportages komen nu uit QlikView en elk apparaat dat de fabriek verlaat wordt getest, vastgelegd in en besproken via QlikView. Dit zorgt ervoor dat iedere fase van de productie altijd wordt vastgelegd en van hoge kwaliteit is. Dit is sinds de implementatie een integrale service voor het bedrijf.

Nauwgezette planning zorgt dat deadlines worden gehaald

Ook belangrijk voor de snelle implementatie van Syspro was de voorbereiding en planning die de bijdragende partijen deden. Als onderdeel van de implementatie bracht de leverancier experts bij elkaar vanuit de Syspro-, CRM- en QlikView-afdelingen en hield het speciale workshops met het interne IT-team van Innovative Technology om een snelle en succesvolle

implementatie haalbaar te maken.

Paul Smith legt het proces uit: "De leveranciers werkte heel goed met ons samen voor een snelle en succesvolle implementatie van Syspro en integratie met CRM en QlikView. We wilden het hele systeem in slechts vier maanden operationeel hebben, wat een ambitieus doel was. We waren erg blij dat we het konden implementeren op de geplande dag. Op de dag van de omschakeling hoefde er maar één consultant te zijn omdat het hele proces van tevoren was doorgenomen, zodat onze eigen IT-team het meeste van het proces zelf aankon. We zijn de volgende zes tot twaalf maanden bezig geweest het nieuwe systeem in te bedden en onszelf vertrouwd te maken met de hoeveelheid functies en hebben sindsdien het gebruikersportaal onderzocht om de oplossing voor onszelf aan te passen.

Integratie creëert maatwerk en schaalbaarheid

Maatwerk was nog een belangrijk agendapunt voor Innovative Technology, toen het de initiële checklist van vitale functies opstelde. Het was heel belangrijk dat het bedrijf een systeem had dat schaalbaar was, zodat het met het bedrijf kon meegroeien.

De leverancier bracht experts bij elkaar vanuit de Syspro-, CRM- en QlikView-afdelingen en hield speciale workshops met het interne IT-team van Innovative Technology, om een snelle en succesvolle implementatie haalbaar te maken.



Sinds de implementatie heeft het bedrijf extra functies aan het CRM-pakket toegevoegd, in de vorm van verbeterde productinformatie, extra verplichte velden voor gegevensinvoer en meerdere knoppen en links binnen het systeem. Syspro is ook aangepast voor ondersteuning van extra velden op bestelformulieren en de leverancier heeft een geïntegreerde module ontwikkeld voor productiecontrole op aanvraag.

"Toen we eenmaal het systeem gingen gebruiken en er vertrouwd mee raakten, zagen we dat we een extra productie controlemodule nodig hadden, waarmee we eenvoudig een verkooporder konden toewijzen aan het kantoor waar hij was gedaan, waar ter wereld dat kantoor ook is," legt Paul Smith uit. "Toen we dit bij de leverancier aankaartten, maakten ze een geheel nieuwe oplossing, die integreerde met de totale oplossing. Deze integreert naadloos met het bredere systeem met als resultaat dat we nu beter onze orders vanuit een plaats kunnen beheren, terwijl we sneller kunnen reageren op de vraag. Het hele project is voor het hele bedrijf een goede investering geweest."

