

Betere samenwerking en efficiëntere processen: BMW Monserez haalt meer uit Office 365



Bij BMW-concessiehouder Monserez staat digitalisatie al enkele jaren hoog op de agenda. Het bedrijf met vestigingen in Aalbeke, Kortrijk en Leper ging daarom al een tijd geleden van start met Office 365 om onder andere de interne communicatie en de efficiëntie binnen de drie vestigingen te optimaliseren. Al snel stelde men vast dat de mogelijkheden met de verschillende Office 365-apps dan wel heel divers zijn, maar dat een goede basisstructuur nodig was om echt efficiënt te werken. Om het potentieel van Office 365 maximaal te benutten, deed Monserez daarom een beroep op de expertise van Savaco. David Pattyn, projectverantwoordelijke Office 365 bij Monserez, doet het verhaal.

Van intakegesprek naar concrete roadmap

“De communicatie en de samenwerking over onze 3 concessies heen bevorderen, dat is wat we met Office 365 wilden bereiken”, vertelt David. “Onze drie vestigingen werken dan wel samen, toch hielden ze er sommige vlakken elk een eigen manier van werken op na. Dit zorgde soms voor communicatiefouten of tijdverlies. We hadden al Office 365-licenties aangekocht, maar na een tijd



IT's about impact

klant aan het woord:
| BMW Monserez |

voelden we aan dat we meer uit Office 365 konden halen met een meer doeltreffende aanpak. In Savaco vonden we een betrouwbare partner die ons hierin heeft begeleid.”

“We hadden al Office 365-licenties aangekocht, maar na een tijd voelden we aan dat we meer uit Office 365 konden halen met een meer doeltreffende aanpak. In Savaco vonden we een betrouwbare partner die ons hierin heeft begeleid.”

David Pattyn, projectverantwoordelijke Office 365

Savaco ging hierbij stap voor stap te werk. Aan de hand van een intakegesprek leerde Savaco de situatie en de belangrijkste processen bij Monserez beter kennen, werden pijnpunten in kaart gebracht en werd gepeild naar de toekomstvisie van het bedrijf. In een tweede stap organiseerde Savaco samen met Monserez een Value Discovery Workshop. Hierin werden de aandachtspunten uit het intakegesprek verwerkt in een aparte Office 365-demo-omgeving en gingen Monserez en Savaco aan de hand van duidelijke voorbeelden op zoek naar welke oplossingen echt toegevoegde waarde zouden hebben voor Monserez. Hieruit destilleerde Savaco in een derde stap een concrete roadmap waarin de huidige en de gewenste situatie duidelijk werden gedefinieerd, prioriteiten werden vastgelegd en verbetertrajecten werden uitgestippeld. “Zo kwamen we tot een aantal concrete cases die we hebben uitgewerkt”, aldus David. “Een vlottere interne communicatie en het optimaliseren van enkele cruciale processen waren hierbij onze hoofddoelstelling.”

Efficiëntere interne communicatie

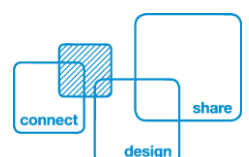
In een eerste stap werd gefocust op de interne communicatie. “We zochten een centrale plaats voor het delen van bestanden en informatie”, legt David uit. “Er werd te veel gebruikgemaakt van e-mail om zaken als sales updates, promoties enzovoort naar alle medewerkers te communiceren. Dergelijke mails raakten vaak zoek in overvolle mailboxes, waardoor het voor collega’s soms moeilijk werd om een goed overzicht te behouden op bijvoorbeeld lopende promoties. Ook voor belangrijke

Wie is Monserez?



Monserez is een familiebedrijf dat drie BMW- en MINI-concessies runt in Aalbeke, Kortrijk en Ieper. Jaarlijks levert Monserez ongeveer 1500 BMW's en 250 MINI's. Het team van 90 medewerkers voorziet op de drie locaties ook een naverkoopdienst en een carrosserie.

www.monserez.bmw.be





IT's about impact

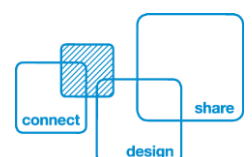
klant aan het woord:
| BMW Monserez |

bedrijfsinformatie zoals reglementen, policies en werkinstructies, zoals het aanvragen van verlof, waren we op zoek naar we een eenduidige verzamelplaats voor informatie.”

Om dit aan te pakken, bouwde Savaco voor Monserez een **intranet** uit aan de hand van **Microsoft SharePoint Online**, een onderdeel van de Office 365-suite. Belangrijk bij de uitwerking hiervan was veiligheid. Er werd dan ook **goed nagedacht over wie tot welke zaken toegang krijgt, wie wat mag bewerken, enzovoort**. Daarnaast was ook de informatie-architectuur van belang. Monserez wilde een intranet met een duidelijke structuur waarin iedereen zijn/haar weg kan vinden.

“Dit intranet is nu onze centrale informatiehub geworden. Bedrijfsnieuws dat alle medewerkers aanbelangt, delen we vandaag op ons intranet in plaats van via een e-mail naar iedereen. Ook onze verkoopscijfers delen we nu intern via ons intranet, over de drie vestigingen heen. Deze centrale plaats voor alle belangrijke informatie zorgt voor een betere betrokkenheid van onze medewerkers. Alle medewerkers hebben immers een Office 365-licentie, iedereen heeft dus toegang tot het intranet en tot de informatie die hij/zij nodig heeft. Verkoopacties, bijvoorbeeld, zijn nu goed zichtbaar voor onze salesmensen, ook als ze onderweg zijn, want ons intranet is ook mobiel beschikbaar.”

Daarnaast werd ook het aanvragen van verlof eenvoudiger gemaakt. **Vanaf het intranet kunnen werknemers vandaag een op maat gemaakte app openen waarmee ze digitaal hun verlof kunnen aanvragen**. De tool werd gebouwd met Microsoft PowerApps en maakt komaf met papieren aanvraagformulieren. De app zorgt bovendien voor een flinke tijdsbesparing: “De procedure om vakantie aan te vragen vergde tot voor kort al snel 20 minuten, nu is zo’n aanvraag op 5 minuten afgehandeld”, aldus David.



Vereenvoudigd beheer van stockwagens

Een tweede luik waarbij Monserez Office 365 slim weet in te zetten, is het beheer van stockwagens. “Om een wagen uit stock te verkopen, hebben onze verkopers nood aan up-to-date informatie over de status van de wagen, de locatie, enzovoort. Onze lijst met stockwagens werd voorheen niet automatisch geüpdatet, en dat zorgde voor een zeker risico op fouten”, vertelt David. “Daarom brachten we onze stockwagenlijst over naar SharePoint. **Deze SharePointlijst is altijd up-to-date en kan ook op ieder moment geconsulteerd worden door verkopers.** Door aan de lijst ook de huidige status van elke wagen toe te voegen (is het een stock- of demowagen, is deze wagen al in optie of verkocht, in welke vestiging staat de wagen...) hebben we ons stockwagenbeheer een stuk overzichtelijker en ook makkelijk doorzoekbaar gemaakt. Voor onze collega's van sales is het nu veel eenvoudiger om een optie te nemen op een auto.”

Levering nieuwe wagens efficiënter opgevolgd

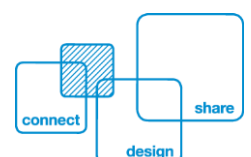
Daarnaast werd ook de procedure om een nieuwe wagen te bestellen en op te volgen, vereenvoudigd. Wanneer een klant een nieuwe wagen bestelt, doorloopt men een heel proces alvorens de wagen aan de klant kan afgeleverd worden: van boorddocumenten over het klaarmaken van de wagen tot de administratieve afhandeling – het moet allemaal van nabij opgevolgd worden.

Dit verliep bij Monserez al op een goed gestructureerde manier. Toch kon ook dit proces met Office 365 nog verder geoptimaliseerd worden. “Bij het afleveren van een nieuwe wagen zijn verschillende afdelingen betrokken. Het is dus belangrijk dat iedereen dezelfde informatie over de nieuwe wagen terugvindt. Bepaalde informatie bleef echter verspreid over verschillende locaties op de server of in een Excel-file en dat maakte het soms moeilijk om het overzicht te bewaren”, legt David uit. “**Met PowerApps bouwden we daarom een app voor de invoer van nieuwe wagens. Daarnaast worden enkele stappen in het proces nu automatisch uitgevoerd met behulp van Flow.**”

De salesmedewerkers voeren nu de gegevens over de nieuwe wagen in via de PowerApp, waarna automatisch een werkfiche wordt gecreëerd. Hiermee kunnen de medewerkers in de werkplaats aan de slag. Wanneer de boorddocumenten van de wagen aankomen, worden de verschillende afdelingen automatisch verwittigd. En wanneer de verkoper de leverdatum aanvult, wordt ook de Finance-afdeling automatisch op de hoogte gebracht dat de factuur mag opgesteld worden. Alle gegevens over de wagen en de status ervan worden in een centrale bibliotheek op SharePoint bijgehouden. Iedere afdeling kan deze bibliotheek consulteren en voor elke afdeling werd een eigen *view* op de bibliotheek ingesteld. Zo ziet iedereen meteen datgene wat voor hem/haar relevant is. “**Door dit proces te centraliseren, kijkt iedereen nu naar één en hetzelfde up-to-date overzicht. Hierdoor besparen we tijd en beperken we het risico op fouten.** Bovendien bieden we een optimale service aan onze klanten: specifieke afspraken met klanten staan meteen op de werkfiche waardoor de voorbereiding vlotter verloopt en we bij levering steeds aan de verwachtingen van de klant kunnen voldoen. En met behulp van de automatische workflows wordt ook de financiële afhandeling altijd op het juiste moment uitgevoerd. **We mogen dus zeker van efficiëntiewinst spreken**”, concludeert David.

Het belang van testing en gebruikersadoptie

En hierbij houdt het lijstje met procesverbeteringen bij Monserez niet op. Naast de cases die samen met Savaco werden geïmplementeerd, werkte David ook op eigen houtje enkele quick wins uit met behulp van Office 365. “Zo maakte ik al een digitaal bestelformulier voor het magazijn, waarmee we





IT's about impact

klant aan het woord:
| BMW Monserez |

de aankoop centraliseren, en ook het goedkeuren van facturen konden we al digitaliseren met behulp van Office 365”, legt David uit.

“Een goeie tip voor wie met Office 365 aan de slag wil: test voldoende en betrek je gebruikers van bij het begin bij je project.”

David Pattyn, projectverantwoordelijke Office 365

“Bij elke nieuwe tool, app of verbetering, is het echter wel belangrijk dat er voldoende aandacht wordt besteed aan hoe gebruikers ermee zullen omgaan”, merkt David op. “We hebben volop geïnvesteerd in dit project, dus is het uiteraard de bedoeling dat de nieuwe processen en tools ook effectief door iedereen gebruikt worden. We beginnen daarom altijd met een uitgebreide testfase wanneer we een nieuwe functionaliteit in Office 365 willen gaan gebruiken. Zo zijn we zeker dat een nieuwe tool goed werkt voor we die verder uitrollen richting de gebruikers. Daarnaast zorgen we ervoor dat medewerkers nauw betrokken worden bij het uitwerken van een nieuwe tool of procesverbetering. Op die manier zien onze medewerkers van bij het begin de meerwaarde van het nieuwe proces, leren ze de tools sneller kennen en gaan ze er vlotter mee aan de slag. Een goede tip dus voor wie met Office 365 aan de slag wil: test voldoende en betrek je gebruikers van bij het begin bij je project.”

Daarnaast benadrukt David ook het belang van een betrouwbare partner bij het opzetten en uitwerken van een uitgebreid Office 365-traject. “Kunnen rekenen op experts die inzicht hebben in zowel de technologie als in onze processen en visie, is echt een meerwaarde voor ons. Samen met Savaco hebben wij ons Office 365-traject op een hoger niveau gebracht en halen we nu veel meer uit de suite dan we voordien hadden gedacht.”

Monserez heeft intussen al verschillende vervolgstappen op de planning staan met Office 365. “In de nabije toekomst willen we het onboarden van nieuwe medewerkers efficiënter doen verlopen. Ook Microsoft Teams willen we verder verkennen en uitrollen om zo de interne samenwerking nog verder te verbeteren”, vertelt David. “Ons Office 365-traject loopt dus nog lang niet op zijn einde.”

|Vragen?|

Indien u nog vragen heeft over dit specifieke project of indien u meer informatie wenst over hoe Savaco kan helpen om uw IT-doelstellingen te realiseren, aarzel niet om vrijblijvend contact op te nemen met Bart Cosaert (bart.cosaert@savaco.com, 056 26 03 78).

Meer info: www.savaco.com

