



case study

## Beter opgeleide mensen leveren optimale kwaliteit aan tevreden klanten

Wie oplossingen voor bedrijfsautomatisering implementeert, speelt in een sterk concurrerende markt. Klantentevredenheid is er dus uiterst belangrijk en de kennis en ervaring van medewerkers speelt hierbij een cruciale rol. Hoe pakt een integrator van bedrijfssoftware opleidingen voor zijn medewerkers aan? En hoe is het er zeker van dat zijn klanten dergelijke investeringen in personeel naar waarde weten te schatten?

### Objectief bewijs van ervaring

IT Solutions, gespecialiseerd in de installatie en ontwikkeling van Microsoft Dynamics NAV, neemt in alles wat het doet alleen genoegen met de hoogste kwaliteit. "Kwaliteitscertificaten zijn voor ons van het grootste belang", begint Mark Lens, zaakvoerder van IT Solutions, zijn verhaal. "Ze zijn immers een objectief bewijs van de kwaliteit en kennis die we in huis hebben. Sinds januari 2006 zijn wij Microsoft Gold Certified Partner en al onze medewerkers zijn Microsoft gecertificeerde professionals. Onze mensen beheersen dus hun vak als geen ander, maar wie zijn job goed wil doen en op hoog niveau wil blijven spelen, moet permanent bijscholen."

Nieuwe medewerkers moeten hun certificaten behalen binnen zes maanden nadat ze gestart zijn bij IT Solutions. Ze beginnen met het basisniveau en worden eerst Microsoft Certified Business Management Solutions Specialist. Verdere specialisatie gebeurt het jaar nadien. Zo zijn sommigen Microsoft Certified Business Management Solutions Professional, het hoogste niveau van certificatie.

### Medewerkers zijn dubbel zo snel gecertificeerd

Hun certificaat behouden, deden de medewerkers van IT Solutions vroeger vooral via zelfstudie. Het traject duurde lang en mensen konden minder snel in een project worden ingeschakeld. Ook praktische tips van lesgevers ontbraken. "We besloten daar iets aan te doen en onze opleiding beter te organiseren", aldus Mark Lens. "Vandaag volgen onze mensen cursussen op maat, geleid door Microsoft gecertificeerde trainers van Plataan, een toonaangevende Microsoft Gold Certified Partner for Learning Solutions. Deze manier van opleiding kost meer geld maar we krijgen er ook meer voor terug. Sinds we met Plataan werken, zijn onze mensen dubbel zo snel gecertificeerd en leveren we kwalitatief beter werk af."

Voor de mensen van IT Solutions in opleiding gaan bij Plataan, volgen ze allemaal al een basiscursus via e-learning. Die kan je op elk moment en op eigen tempo volgen. Bovendien zorgt deze eerste voorbereiding ervoor dat cursisten niet helemaal van nul hoeven te starten.

“Omschakelen naar een Microsoft Learning Solution is zonder twijfel een hele uitdaging geweest”, geeft Mark Lens toe. “Tenslotte moet je op een heel andere manier gaan werken want we willen de hele methodologie effectief toepassen. Terwijl de opleidingen vroeger algemeen waren, heeft iedereen nu een persoonlijk opleidingstraject waarin beschreven is waar je staat en waar je naartoe moet. Door zo te werken, stijgt de kwaliteit, krijgen we een hogere graad van klantentevredenheid en wordt de applicatie beter.”

### Flexibele trainingspartner

Plataan, IT Solutions' partner voor de opleiding van zijn personeel, is gespecialiseerd in instructor-led trainingen (ILT). Als Microsoft Certified Partner biedt Plataan trainingen die gericht zijn op het behalen van Microsoft-certificaten, gebruik makend van Microsoft curricula en door Microsoft gecertificeerde trainers. Studenten kunnen zowel open kalender cursussen volgen als cursussen op maat van hun noden.

“We kozen voor Plataan omdat ze dezelfde cultuur nastreven als wij: kwaliteit leveren”, aldus Mark Lens. “Plataan is een klein maar heel flexibel bedrijf. Bovendien hebben ze een heel interessante abonnementsformule.”

“Ons abonnementsmodel verlaagt de drempel naar opleiding”, vertelt Vincent Bellefroid, medezaakvoerder van Plataan. “Onze klanten denken na over welke opleidingen ze willen bestellen voor een bepaalde periode. Een paar keer per jaar zitten we samen rond de tafel om de planning op te maken. Door een abonnement te nemen, zijn klanten er gegarandeerd zeker van dat we onze trainers voor hen ter beschikking houden voor de overeengekomen periode en ze genieten van een prijskorting.”

### Microsoft Dynamics Sure Step

IT Solutions laat elk jaar een onderzoek uitvoeren bij zijn klanten om te peilen naar de tevredenheid. Daaruit bleek dat de methodologische aanpak beter kon, dus maakte de IT-specialist er werk van: sinds februari 2008 is het bedrijf ISO-gecertificeerd voor ontwikkeling. Plataan leerde IT Solutions werken volgens de Microsoft Dynamics Sure Step implementation methodology, wat cruciaal was om het ISO-certificaat te behalen. Sure Step houdt een consistente aanpak in en biedt een gestandaardiseerde reeks functies en templates die garanderen dat projecten bij klanten efficiënt beëindigd worden. Medewerkers worden getraind in Sure Step en hun leerpad stemt overeen met de rollen die omschreven zijn in de methodologie.



“Kwaliteitscertificaten zijn een objectief bewijs van de kwaliteit en kennis die we in huis hebben.”

Mark Lens, zaakvoerder IT Solutions

eens een dag meedraaien in een magazijn of een dag orders ingeven op de boekhouding. Die praktische ervaring is zeker relevant bij de ontwikkeling en implementatie van bedrijfssoftware.”

Daardoor stijgt ook de kwaliteit van de software die IT Solutions installeert. “Dat is het allerbelangrijkste”, benadrukt Mark Lens. “De ontwikkelaars kennen de applicatie veel beter, dus verkort de ontwikkeltijd en verbetert het design. Het aantal bugs is met meer dan 25% gedaald en het aantal helpdeskondersteuning-assistenties verminderde met 20%. Zo kan er meer aandacht gaan naar implementatie en begeleiding. En als er maatwerk aan te pas komt, is het beter geïntegreerd en biedt het interessantere functies. Dus de klantentevredenheid stijgt.”

“Externe auditoren zullen ons jaarlijks controleren om te kijken of we blijven voldoen aan de kwaliteitsnorm”, zegt Mark Lens. “Wij geloven sterk dat Sure Step ons zal helpen om ons ISO-certificaat te behouden. Die methodologie omschrijft hoe je Microsoft Dynamics NAV implementeert, hoe de workflow er uitziet, wat er qua projectmanagement en planning komt bij kijken, noem maar op.”

### Beter gewapend het veld op

IT Solutions kan zijn mensen voortaan sneller inzetten en ze gaan nu veel beter gewapend een project tegemoet: ze kennen de applicatie en alle bijhorende modules veel beter. Daardoor verliezen ze bijvoorbeeld geen nodeloze tijd door software op maat te ontwikkelen, terwijl het basispakket die al standaard voorziet. “We vinden het zeer belangrijk dat

onze consultants de applicatie kennen op ontwikkelniveau en ontwikkelaars zicht hebben op het concreet gebruik van de applicatie”, vertelt Carlo Myny, Team Leader Development bij IT Solutions. “Dat helpt hen in hun dagelijkse job en verruimt hun blik. Onze mensen moeten bovendien al



Voor meer informatie over:

Microsoft Learning, bezoek [www.microsoft.com/learning](http://www.microsoft.com/learning)  
IT Solutions, bezoek [www.itsolutions.be](http://www.itsolutions.be)  
Plataan, bezoek [www.plataan.be](http://www.plataan.be)

Microsoft | Learning