

Netplan

Kvalitetssikring på tværs af virksomheden



Torben Rune
Adm. direktør
Netplan A/S
Danmark

“**TimeLog Project er i dag ryggraden i hele vores virksomhedsdrift.**”

– Torben Rune,
Netplan

“**TimeLog Project har givet os et kvalitetsløft, der har betydet, at vi har øget omsætningen – vi er derfor meget tilfredse med vores valg.**”

– Torben Rune,
Netplan

Et selvudviklet system blev presset af vækst i medarbejderstaben og en ISO-certificering.

Netplan A/S er en specialiseret rådgivningsvirksomhed inden for IT-området med særlig vægt på telefoni og kommunikation. Netplan lever af at rådgive offentlige og private organisationer indenfor de mere og mere teknisk- og videnskrævende valg, der skal tages, når en organisation vælger at indkøbe eller udskifte avancerede IT- og telesystemer.

Da Netplan er en uafhængig virksomhed, som udelukkende lever af at sælge konsulenttimer, er deres kunder sikret en rådgivning, der bygger på et bredt objektivi grundlag.

Kraftig vækst og en ISO-certificering

I midten af 2006 blev Netplan godkendt efter ISO9001-kvalitetsnormen. Det stillede krav til standardiseringen af registrering og udførelse af alle virksomhedens processer, så Netplan lettest muligt kunne blive godkendt i den årlige auditering, der følger en ISO-certificering. Derfor igangsatte Netplan en sondering af markedet efter et passende redskab, der kunne sikre, at virksomheden fortsat kunne opfylde kravene til ISO-certificering.

Netplan anvendte på det tidspunkt allerede et selvudviklet system til tidsregistrering og projektstyring, men med en kraftig vækst, der på et år fordoblede medarbejderantallet, var de stødt på vanskeligheder. Vedligeholdelsen blev for tidskrævende, systemet krævede en indsigt, der var indforstået, og det skabte opstartsproblemer for nye medarbejdere. Nye muligheder blev derfor vurderet.

“Vores eget system var pludselig for tilpasset, og vi manglede et system, der var mere standardiseret,” fortæller Torben Rune, administrerende direktør i Netplan, og fortsætter:

“Vi kiggede således på tre-fire systemer. Alle havde styrker og svagheder, men det, der gjorde os trygge ved TimeLog Project, var systemets funktionalitet. Det ligger meget tæt op af den måde, vi styrer vores forretning på og vores tidligere system.”

Fik styr på tiden og kvalitetssikringen

“Hovedattraktionen for os var TimeLog Project. Systemet har alle de egenskaber, vi skal bruge til at holde styr på tiden og kvalitetssikringen i forhold til ISO-certificeringen. Ud over projektforløb lægges der standardiserede forløb ind i TimeLog Project, så vores arbejde og administration følger de skabeloner, vi kræver for at beholde ISO-certificeringen.”

“Certificeringen betyder, at vi til hver en tid skal kunne redegøre for alt, hvad vi laver, måden vi løser projekter på, og hvad det koster os at udføre projekterne i henhold til de krav, vi har opstillet for os selv, da vi fik godkendt ISO-certificeringen. Det er derfor nødvendigt, at vi registrerer alle dele af vores projekter, og det hjælper TimeLog Project os med,” forklarer Torben Rune.

Det var Det Norske Veritas (DNV), der blåstemplede Netplans kvalitetssikringssystem ved godkendelsen af ISO-certificeringen. I den forbindelse fik Netplan følgende bemærkning med på vejen: “Netplans kvalitetssystem er utraditionelt i sin opbygning og funktion, men på en måde som inddrager alle ansatte i brug, vurdering og opdatering af systemet. Det er det mest engagerende system, DNV’s auditor endnu har set.”

“Med TimeLog Project har vi nu muligheden for at følge yderligere op på vores budgetter,

“Implementeringen var smertefri og gik over al forventning.”

– Torben Rune,
Netplan

“Alt hvad vi gør – afgiver tilbud, ringer til kunden, følger op, logninger og så videre – gør vi gennem TimeLog CRM, og det er en vældig god metode til at opnå en ensartet kvalitet på vores rådgivning.”

– Torben Rune,
Netplan

samtidig med at vi i langt højere grad har styr på hele processen fra første kontakt til kunden, til projektet er afsluttet og i lang tid efter. Det giver os en mere naturlig måde at holde kundekontakten på og mere aktivitet. TimeLog Project har således givet os et kvalitetsløft, der har betydet, at vi har øget omsætningen – vi er derfor meget tilfredse med vores valg,” forklarer Torben Rune.

ROI – en styrket økonomi og en mere naturlig kundekontakt

Udover at anvende TimeLog Project som Netplans tidsregistrering og projektstyring valgte Torben Rune at udvide med TimeLog CRM for at styrke kundekontakten.

“Vi havde selvfølgelig en kundedatabase i forvejen, som vi opdaterede. Men med TimeLog CRM er opdateringen blevet meget mere systematiseret. Især er pipelineværktøjet til styring og budgettering af salget en ny egenskab, vi har fået ind.”

“Før kategoriserede vi alt som projekter – også selvom det ikke var det – men med TimeLog CRM er det blevet muligt for os at lave kvalitetssikring,” siger Torben Rune og fortsætter:

“Alt hvad vi gør – afgiver tilbud, ringer til kunden, følger op, logninger og så videre – gør vi gennem TimeLog CRM, og det er en vældig god metode til at opnå en ensartet kvalitet på vores rådgivning. Vi har et komplet overblik over vores aktiviteter og muligheden for at trække rapporter, hvilket gør det muligt for os at leve op til den kvalitetssikring, en ISO-certificering kræver. ISO-certificeringen betyder blandt andet årlige kontrolbesøg, der sikrer, at vi følger metoden, og her er TimeLog CRM helt fantastisk, og samtidig bygger det på meget af den metodik, der lå i vores tidligere system.”

Samspelet imellem TimeLog Project og TimeLog CRM hjælper yderligere med til at bevare overblikket i Netplan, hvor de to systemer til sammen giver et hurtigt og samlet overblik over hele virksomhedens aktivitet.

“Vi overvejer lige nu at bruge modulet TimeLog Skills til håndtering af medarbejdernes CV'er og til intern ressourcestyring, blandt andet fordi vi kan se, hvor hurtigt og effektivt vi kan arbejde, når også den type information kan kobles på projektstyringen,” siger Torben Rune.

Nem og smertefri implementering

“TimeLog Project er i dag ryggraden i hele vores virksomhedsdrift. Hvis systemet ikke virker, er det et spørgsmål om liv eller død for vores virksomhed. Vi var derfor også meget omhyggelige og meget forsigtige med at skifte systemet ud i omstillingsprocessen. Men det var meget nemt for os,” fortæller Torben Rune.

Netplan afsatte to dage til at uddanne deres medarbejdere i brugen af det nye system. Samtidig valgte de at køre paralleldrift med både det gamle og nye system i den første måned for at lette omstillingsprocessen.

“Implementeringen var smertefri og gik over al forventning. Øvelsen med paralleldrift var rigtig god og gjorde, at vi kom ud i hjørnerne af systemet. Ved at taste alle informationer ind i begge systemer, lærte medarbejderne sig selv og hinanden det nye system at kende – og det gik glat, da de to systemer var relativt ens,” forklarer Torben Rune og afslutter:

“Jeg er meget imponeret over den komplekse informationsstruktur, der samler titusindvis af stumper af information, som skal koges sammen for at levere de resultater, vi ser i rapporter og oversigter – og systemet fungerer upåklageligt. Alle projekter registreres præcist.”

Resultater

- 1 TimeLog Project var afgørende opnåelsen af Netplans ISO9001-certificering, som krævede en omfattende kvalitetssikring.
- 2 Netplan har opnået en øget kvalitetssikring, der har medført større omsætning og et bedre overblik over forretningen.
- 3 Koblingen mellem TimeLog Project og TimeLog CRM har givet Netplan et hurtigt og samlet overblik over virksomhedens aktiviteter.

Løsning

TimeLog Project
TimeLog CRM

Branche

IT-branchen

Kunde siden

2006

N E T P L A N

Netplan har ca. 15 ansatte, som er beskæftiget med rådgivning indenfor IT og telekommunikation.

Yderligere information
Ring til 70 200 645

TIME!LOG