



GAC BUSINESS
SOLUTIONS

Meer tijd voor mensenwerk door innovatie

Verslag kennissessie sociale werkvoorziening

Growing Together



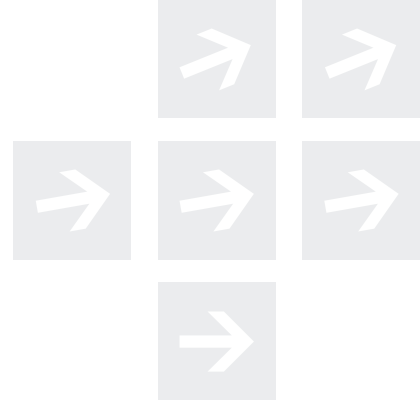
Microsoft Dynamics

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning



"WIJ KUNNEN ONZE OPLOSSING
PROBLEEMLOOS UPDATEN. DAARMEE
ZORGEN WIJ DAT IN DE TOEKOMST
VEROUDERDE TECHNOLOGIE IN DE
SW NIET MEER VOORKOMT."

[Martien Jaspers](#), General Manager GAC Business Solutions



Meer tijd voor mensenwerk door innovatie

Door verandering in wetgeving en nieuwe marktomstandigheden behoren SW-organisaties tot de meest dynamische bedrijven in Nederland. Die dynamiek vraagt om topondersteuning. GAC adviseert en helpt organisaties flexibel op uitdagingen in te spelen en biedt oplossingen die de wendbaarheid verhogen. Speciaal voor de SW heeft GAC het SW Vision+ platform ontwikkeld. Dit biedt alle benodigde standaardfunctionaliteit, laat eenvoudig eigen wensen toevoegen en heeft innovatieve extra's die direct voordeel bieden.

Om hier meer over te vertellen had de jaarlijkse kennissessie voor SW-bedrijven die GAC op 23 november organiseerde als thema 'Meer tijd voor mensenwerk door innovatie'. Aan bod kwamen de mogelijkheden die ontstaan als Dynamics CRM wordt ingezet om een cliëntvolgsysteem op te zetten. Daarnaast werden kansen die het SW Vision+ platform aan de SW biedt gepresenteerd. Ook werd stilgestaan bij de ontwikkelingen van Microsoft en hoe die voor SW-bedrijven in te zetten zijn. Graag delen wij de bevindingen van deze dag met u. Mocht u vragen hebben, of meer informatie zoeken, dan kunt u vanzelfsprekend altijd contact met ons opnemen.





“WAT VANDAAG IS, HOEFT MORGEN
NIET MEER ZO TE ZIJN.”

[Martien Jaspers](#), General Manager GAC Business Solutions





Martien Jaspers:

Ontwikkelingen en innovaties voor SW-bedrijven



Martien Jaspers, General Manager van GAC Business Solutions, nam als eerste het woord om de aanwezigen te verwelkomen. Hij onderstreept de dynamiek die kenmerkend is voor SW-bedrijven. Er is een overgang naar meer detachering, onrust binnen de organisaties en vraag om meer communicatie van de gemeenten. "Wat vandaag is, hoeft morgen niet meer zo te zijn." Organisaties worden gedwongen om lastige keuzes te maken als het gaat om software. De oplossing moet aansluiten op de dynamiek van de sector en dat is geen sinecure.

GAC groeit

GAC is een dynamische organisatie die goed draait en groeit. Op dit moment werken er 140 mensen die samen een omzet van 20 miljoen realiseren. Binnen drie jaar wordt een groei van de omzet naar 25 miljoen euro verwacht. Daarbij gaat het personeelsbestand groeien naar 170 medewerkers.

Verbinding leggen door innovatie

Niet alleen bij GAC verandert veel, de wereld staat ook niet stil. Microsoft groeit met de ontwikkelingen mee en innoveert. In het huidige landschap is verbinding leggen van het grootste belang. Iedereen heeft een computer in zijn broekzak en wil daarmee op ieder moment met gegevens kunnen werken. Hoe dit gefaciliteerd wordt, en wat de mogelijkheden zijn, hangt af van de gekozen oplossingen.

Nieuwe SW-klanten

GAC is zeer actief in de SW-branche en heet zowel WOZL (Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg) als de WAA Groep welkom als nieuwe klant. Bij de WAA groep automatiseert GAC de volledige backoffice. Bij WOZL ligt de focus juist op de frontoffice. Hier wordt het instroom-doorstroom-uitstroom proces met een nieuwe cliëntvolgsysteem ondersteund. WOZL kiest daarbij voor een volledige overstap naar het Microsoft-platform. Dat is onderdeel van de kracht van de SW Vision+ oplossing. Deze kan flexibel ingezet worden in combinatie met bestaande toepassingen zoals COMPAS, maar is ook krachtig genoeg om volledige ondersteuning te bieden. SW-organisaties kijken, met advies van GAC, naar de eigen wensen om daar de best mogelijke keuze in te maken.

Aansluiten bij de wensen van organisaties

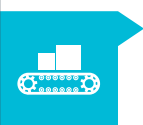
De kracht van GAC is groei realiseren door samenwerking. Dat sluit goed aan op de wensen van SW-organisaties. GAC verzorgt tooling om samen te werken en gaat duurzame verbindingen aan. Met SW Vision+ is het mogelijk om duurzaam verbinding met gemeentes te leggen. Ook helpt het collega's samen te werken. Het platform biedt tevens ondersteuning voor portalen en apps. Dat maakt het mogelijk om heel effectief in te spelen op de specifieke wensen van SW-bedrijven. Zo is er bijvoorbeeld een urenverantwoording-app waarmee via de telefoon, of vanaf ieder ander denkbaar device, uren opgegeven, gecontroleerd en gevalideerd kunnen worden.



"DE OPLOSSING MOET
AANSLUITEN OP DE
DYNAMIEK VAN DE SECTOR
EN DAT IS GEEN SINECURE."

Martien Jaspers,
General Manager GAC Business Solutions





Dynamics 365 platform

Met Dynamics 365 biedt Microsoft een platform waarmee organisaties alle processen geïntegreerd kunnen beheren en uitvoeren. Globaal draait de frontoffice op Dynamics CRM en de backoffice op Dynamics 365. Office 365 zorgt met Power BI en Cortana dat het mogelijk is om snel inzicht te krijgen in gegevens. Die inzichten zijn onder meer te gebruiken om te voldoen aan de toenemende vraag van gemeenten om verantwoording.

Eenvoudig en transparant werken

Hoewel de Microsoft Dynamics omgeving beschikbaar blijft als schil om verschillende pakketten aan elkaar te verbinden, ligt de focus op integratie binnen het Microsoft-platform. Eén geïntegreerde omgeving maakt meer transparantie en naadloze gegevensverwerking mogelijk. Zo is het binnen Dynamics 365 eenvoudig om via Excel gegevens te verrijken en die vervolgens direct terug te plaatsen in Dynamics NAV. Omdat de verschillende onderdelen van de oplossing verregaand geïntegreerd zijn, is het eenvoudig om via Power BI snel een overzicht te maken van KPI's en die vervolgens in alle applicaties te presenteren.

Eenvoudig toepasbaar in de SW

Dynamics 365 is een krachtige oplossing waarmee Microsoft zich op een zeer brede doelgroep richt. GAC heeft op dit platform SW Vision+ gebouwd. Dit is een verzameling instellingen en toevoegingen die de oplossing snel en eenvoudig toepasbaar maken voor organisaties in de sociale werkvoorziening. Bij de ontwikkeling van SW Vision+ heeft GAC de focus gelegd op het centraal plaatsen van de cliënt, samenwerking en het delen van dossiers via onder meer portals. Ook de backoffice heeft gespecialiseerde aanpassingen zodat er direct aansluiting is op de processen van SW-organisaties.

Standaardisatie

SW Vision+ is gemaakt op basis van standaardonderdelen met een rijke selectie functionaliteiten. Verre blijven van maatwerk houdt het systeem flexibel. Dat maakt het mogelijk om Dynamics 365 jaarlijks één of twee keer te updaten. Frequentie, bijna onzichtbare, updates zorgen dat technologie met de organisatie mee kan groeien. Martien: "Wij kunnen onze oplossing probleemloos updaten. Daarmee zorgen wij dat in de toekomst verouderde technologie in de SW niet meer voorkomt."





“BINNEN DIT SYSTEEM ZIEN WIJ
IN ÉÉN OOGOPSLAG WAT DE
OPENSTAANDE SW-AANVRAGEN VAN
DE GEMEENTES ZIJN.”

Rob Kuijpers, Lead CRM Consultant





Rob Kuijpers:

Uw dienstencatalogus laagdrempelig beschikbaar stellen

Lead CRM Consultant Rob Kuijpers nam het woord en liet de mogelijkheden zien die Dynamics CRM biedt om een dienstencatalogus laagdrempelig beschikbaar te stellen. Door de hele catalogus in CRM op te zetten, is het mogelijk overzicht te houden, cliënten aan diensten te koppelen en om prijzen op basis van opdrachtgever te differentiëren. De integratie binnen het Dynamics 365 platform maakt het ook mogelijk om die catalogus online aan te bieden.

Dienstencatalogus in Dynamics CRM

GAC zet voor SW-organisaties een dienstencatalogus op binnen Dynamics CRM. Dit werkt, kort gezegd, als een digitale kaartenbak. Iedere cliënt, iedere gemeente en ieder bedrijf met een plaatsingsmogelijkheid krijgt binnen dit systeem een eigen kaart. Vervolgens worden die kaarten in relatie tot elkaar gekoppeld. Zo wijst het CRM-systeem verschillende medewerkers van een gemeente aan de desbetreffende gemeente toe. Wie op de kaart van de gemeente kijkt, kan zien wat de openstaande aanvragen zijn en met welke contactpersonen samengewerkt wordt.

Per gemeente differentiëren in prijs

Verschiedende geboden diensten krijgen binnen Dynamics CRM hun eigen kaart. Die diensten zijn vervolgens te bundelen tot uitgebreidere pakketten, bijvoorbeeld de administratievoering en intake van een cliënt. De losse diensten en bundels worden daarna met behulp van een prijzenlijst aan de verschillende gemeentes gekoppeld. Dat maakt het mogelijk om per gemeente te differentiëren in prijs. Door alleen de prijzenlijst van de desbetreffende gemeente aan te passen blijft alle overige informatie in het CRM-systeem onveranderd.

Centrale plaats voor de cliënt

Binnen het Dynamics CRM gebaseerde registratiesysteem is een centrale plaats gereserveerd voor de cliënt. Die heeft zijn eigen kaart waarop inzichtelijk is welke re-integraties open staan en welke SW-aanvragen lopen. Omdat informatie onderling gekoppeld is, is het heel eenvoudig om snel bij de gewenste informatie te komen. Zo zijn rapportages en andere documenten als bijlage bij de verschillende kaarten terug te vinden. Alles wat er speelt is inzichtelijk, van afspraken met gemeentecontactpersonen tot activiteiten uit het verleden.





"WE KUNNEN EEN DIENST ÉÉN KEER
REGISTREREN EN DIE VERVOLGENS
AAN DE ENE GEMEENTE AANBIEDEN
TEGEN EEN ANDERE PRIJS DAN AAN
DE ANDERE GEMEENTE."

Rob Kuijpers, Lead CRM Consultant



Gemeenten direct toegang geven tot dienstenaanbod

Door inzet van portaaltechniek is het mogelijk om de verschillende gemeenten direct toegang te geven tot het dienstenaanbod van de SW-organisatie. De inhoud van Dynamics CRM wordt via het portaal aan de gemeente aangeboden. Die krijgt een op maat gemaakt overzicht van de diensten en kan direct zien wat de bijbehorende kosten zijn. Wordt een aanvraag gedaan, dan komt die direct op de juiste plaats in de SW-organisatie terecht. Is de taak uitgevoerd, dan kan op basis van deze gegevens automatisch in Dynamics 365 een factuur aangemaakt worden.

Flexibele omgeving zonder maatwerk

Door een dienstencatalogus in te richten op basis van Dynamics CRM is het mogelijk om zonder maatwerk een zeer flexibele omgeving op te zetten. Deze is met een minimum aan training in gebruik te nemen door de medewerkers. Door gebruik te maken van cloud-technologie is de omgeving altijd beschikbaar. Goede beveiliging zorgt ervoor dat toegang tot specifieke gegevens heel fijnmazig in te stellen is.

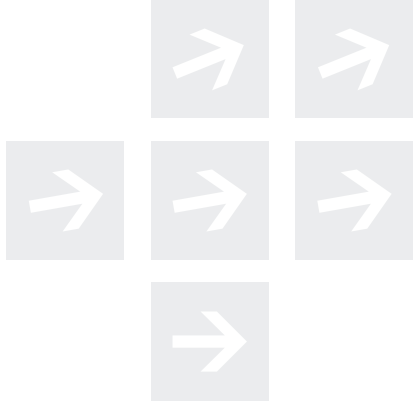




"WIJ HEBBEN EEN
EENVOUDIGE
URENREGISTRATIE OP
VERLOFOVERZICHTEN,
GEPLANE
AFWEZIGHEID EN DE
COMPENSATIEBEREKENING."

Marc Graumans, Managing Business Consultant





Marc Graumans:

Ondersteun de overstap van productie- en assemblagewerkzaamheden naar dienstenuitvoering

De fundering van SW Vision+ rust op vier blokken: marketing, detachering, logistiek en interfaces. Binnen het eerste blok (marketing) worden de relaties tussen onder meer cliënten, gemeenten en bedrijven met plaatsingsmogelijkheid vastgelegd. Dit onderdeel van SW Vision+ gebruikt Dynamics CRM. Op basis van profielen van de verschillende contactkaarten kunnen mensen en organisaties gesegmenteerd en zo voor bepaalde werkzaamheden benaderd worden.

Microsoft CRM en SW Vision+

De fundering van SW Vision+ rust op vier blokken: marketing, detachering, logistiek en interfaces. Binnen het eerste blok (marketing) worden de relaties tussen onder meer cliënten, gemeenten en bedrijven met plaatsingsmogelijkheid vastgelegd. Dit onderdeel van SW Vision+ gebruikt Dynamics CRM. Op basis van profielen van de verschillende contactkaarten kunnen mensen en organisaties gesegmenteerd en zo voor bepaalde werkzaamheden benaderd worden.

Detachering voor de SW

Detachering is het tweede blok waarop SW Vision+ rust. Hier worden projecten, taken en uren afgehandeld. Op basis van een offerte is het mogelijk om een project aan te maken, daar taken en planningsregels aan toe te kennen om uiteindelijk tot een factuur te komen. Vanuit een dashboard krijgt de eindverantwoordelijke direct inzicht in kerngegevens zoals de urenregistratie. Aandachtspunten staan toegankelijk in beeld. Waar nodig kan informatie uit SW Vision+ direct naar INFOGROEN gestuurd worden. De uiteindelijke goedkeuring van uren kan door opdrachtgevers desgewenst via een App uitgevoerd worden. Bij goedkeuring wordt er automatisch een factuur aangemaakt die na controle te versturen is.

Alle functionaliteit voor productie- en voorraadbeheer

Voor beheer en overzicht van logistiek, het derde funderingsblok in SW Vision+, gebruikt GAC standaardinhoud van Dynamics NAV. Dit bevat in de basis alle functionaliteit die nodig is voor productie- en voorraadbeheer. Voor SW-organisaties is daar anonieme goederenontvangst aan toegevoegd. Leveringen waarvan zowel de afzender als het bijbehorende project onbekend is kunnen op basis van palletnummer en traceercode ingeboekt worden. Dat maakt het mogelijk om op basis van een vrachtbrief voorraad te beheren zonder dat er een formele order aan ten grondslag ligt.



“WIJ VERZINNEN DEZE OPLOSSING
NIET INTERN BIJ GAC, MAAR WERKEN
SAMEN MET ONZE KLANTEN EN
EXTERNE PARTIJEN.”

Marc Graumans, Managing Business Consultant



Keuze voor eenvoudige of complexe logistieke registratie

Voor het beheer van productie- en assemblagewerkzaamheden biedt SW Vision+ een eenvoudige en een uitgebreide optie. Binnen de eenvoudige optie is minder logistieke registratie nodig om een order af te handelen. Daar staat tegenover dat het niet mogelijk is om op basis van deze methode exacte voor- en nacalculaties te maken. Daarom is er ook de mogelijkheid om te werken met uitgebreide logistieke ondersteuning. Dat vraagt extra stappen om orders aan te maken en verbruik te boeken, maar levert meer inzicht voor en na de opdracht op.

Interfaces met andere SW-software

Het laatste funderingsblok van SW Vision+ zijn de interfaces. De oplossing kan vanuit de urenregistratie klanten en leveranciers exporteren naar INFOGROEN, COMPAS, Unit4 en Mercash. Specifiek voor COMPAS heeft GAC mogelijkheden gemaakt om plaatsing, roosters, verlof en maandfactuurregels naar Dynamics NAV te halen. Aan deze interfaces wordt de dienstencatalogus en matching van Dynamics CRM gekoppeld.

Clëntvolgsysteem in Dynamics CRM

Dynamics CRM wordt binnen het model ingezet als basis voor het cliëntvolgsysteem van GAC. Door deze oplossing in te zetten wordt het cliëntvolgsysteem niet alleen een verzameling documenten en data, maar kunnen medewerkers ook met die gegevens aan de slag. In CRM is het mogelijk om matching tussen cliënt en vacature toe te passen. Marc Graumans sloot af met een oproep aan de zaal. GAC werkt niet in een vacuüm, maar zoekt actief naar input van bestaande en aankomende klanten om SW Vision+ verder te ontwikkelen.





“WIJ BRENGEN TWEE WERELDEN BIJ
ELKAAR: CLIËNTEN MET BEPAALDE
VAARDIGHEDEN EN BESCHIKBAARHEID
EN PLAATSINGSBEDRIJVEN MET
VACATURES EN WENSEN.”

Rob Kuijpers, Lead CRM Consultant



Rob Kuijpers:

Clënten op vacatures matchen

Voor de laatste presentatie van de dag nam Rob Kuijpers opnieuw het woord om een gedetailleerd beeld te geven van de mogelijkheden om cliënten aan vacatures te matchen met Dynamics CRM. De uitdaging voor SW-bedrijven is het matchen van cliënten aan bedrijven en diensten. SW Vision+ biedt mogelijkheden om efficiënt en flexibel de juiste cliënt aan een plaatsingsmogelijkheid te koppelen.

Clënten aan vacatures matchen

Matching werk op basis van het cliëntvolgsysteem dat GAC heeft gebouwd. Binnen dit systeem heeft iedere cliënt, opdrachtgever en gemeente een eigen kaart met gekoppelde eigenschappen. Bij de inrichting van het cliëntvolgsysteem wordt een zeer uitgebreide lijst van criteria gemaakt op basis waarvan cliënten aan vacatures gematcht worden. Zo kan bijvoorbeeld aangegeven worden of een cliënt boven schouderhoogte kan werken en wat de structuurgevoeligheid is.

Portaal voor gemeenten en bedrijven

Na deze eenmalige inrichting wordt bij iedere intake de lijst met criteria in het cliëntvolgsysteem ingevuld. Bij het opnemen van plaatsingsmogelijkheden wordt dezelfde lijst als eisenlijst gebruikt. Eventueel is het mogelijk om gemeenten en bedrijven via een portaal de criteria zelf aan te laten vinken. Dynamics CRM kan hard matchen welke cliënten aan de eisen van vacatures voldoen, maar biedt ook mogelijkheden tot mensenwerk.

Warme overdracht met nabije match

Voor een warme overdracht is het noodzakelijk om met de criteria te kunnen spelen. Daarom kunnen plaatsingsmedewerkers met behulp van filters met de eisen 'spelen'. Daarmee is steeds grover in beeld te krijgen wie er ongeveer aan de vacature voldoet. Dat maakt plaatsingen mogelijk op basis van een nabije match. Omdat alle informatie in Dynamics CRM wordt bijgehouden kunnen ook mensen die al aan een andere vacature gekoppeld zijn meegenomen worden in een zoekopdracht.

Vacaturebank opzetten met Dynamics CRM

Dynamics CRM biedt directe mogelijkheden om gegevens in een portaal te koppelen. Op basis van het cliëntvolgsysteem kan een vacaturebank opgezet worden. Hiermee kunnen cliënten zelf direct op zoek naar plaatsingsmogelijkheden. Met behulp van standaardfunctionaliteit is dit ook direct als app aan te bieden.



"DE AFSTAND TOT DE
CONCURRENTIE WORDT
STEEDS GROTER."

Martien Jaspers, General Manager GAC Business Solutions

Niet meer koppelen, maar integreren

Ter afsluiting nam Martien Jaspers opnieuw het woord. Wie kiest voor ondersteuning van zijn organisatie met SW Vision+ kiest voor één platform. Door deze keuze wordt koppelen en interfacen met applicaties van derden verleden tijd. Dat haalt onzekerheid uit de software, maakt onderhoud eenvoudiger en geeft betere mogelijkheden om up-to-date te blijven. SW Vision+ is onderdeel van het Dynamics 365 platform. Microsoft investeert hier jaarlijks 9,5 miljard dollar in. Het resultaat van die investeringen is nu al zichtbaar: de afstand tot de concurrentie wordt steeds groter.

Als nummer één Dynamics NAV partner van Microsoft in Nederland is GAC perfect gepositioneerd om dit voordeel in te zetten voor Nederlandse SW-organisaties. Op basis van feedback worden continu nieuwe onderdelen, koppelingen en mogelijkheden ontwikkeld. Bent u benieuwd naar de mogelijkheden die wij bieden? Op www.gac.nl/socialewerkvoorziening kunt u meer lezen over onze diensten en producten. Zoekt u één-op-één advies? Neem dan contact op voor een vrijblijvende demonstratie of een adviesgesprek via onze website of bel direct met 0499 58 28 27. Wilt u één van de komende kennissessies bijwonen, schrijf u via www.gac.nl in voor onze nieuwsbrief en wij zorgen dat u bijtijds op de hoogte gebracht wordt.

