

Klantcase

OpenERP bij DGBC



Spreker(s) : Mark Spetter, Wouter Hennekam
Datum : 13 februari 2014
E-mail : wouter.hennekam@transfer-solutions.com

TRANSFER

DGBC



- Dutch Green Building Council
 - 350 participanten - begroting ca. 2,1M - 15 fte
- Missie:
 - *Verduurzamen van de bebouwde omgeving in Nederland*
- Mobiliseert en inspireert de markt
- Beheert BREEAM-NL keurmerken
- Geeft BREEAM-NL trainingen

DGBC

- Klantmanagement (CRM)
- Trainingen geven (Workflow)

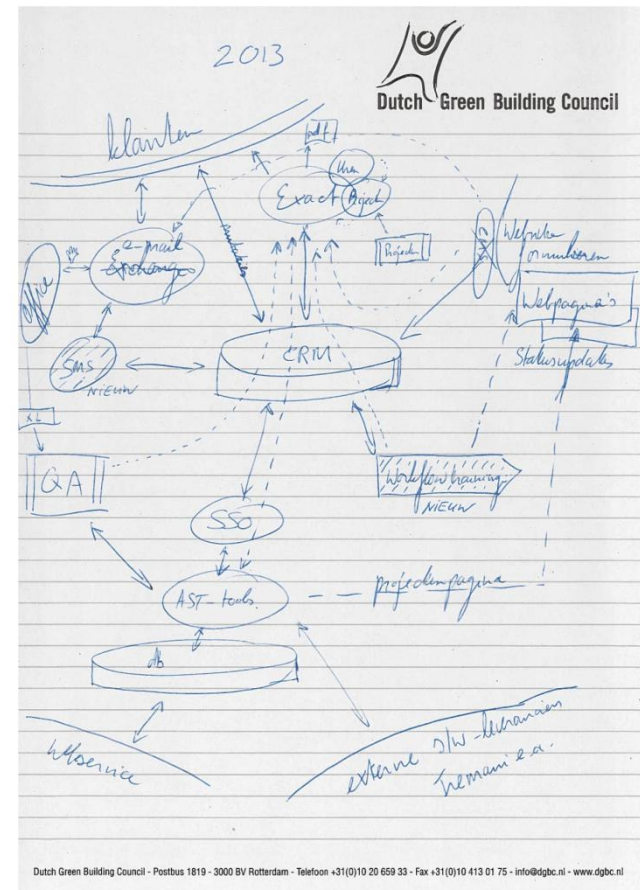


Oude situatie

- CRM: ABCrm
 - Voldoet niet meer
 - Incompatible met Apple-machines
- Trainingen: Excel
 - Onoverzichtelijk
 - Verschillende versies

Wensen voor nieuwe situatie

- Een CRM-systeem:
 - Hart van ICT-landschap DGBC
 - Basale CRM-functionaliteit + pve
 - Verhoging productiviteit
- Workflow-systeem:
 - Ondersteuning trainingen
 - Efficiency administratieve proces



Analyse: wat wil DGBC?

■ Programma van eisen

- Systeem
- Functionaliteit
- Omgeving
- Datastructuur
- Uiterlijk
- Gebruik
- Veiligheid
- Documentatie & training
- Workflow

- Wens: bij voorkeur on-the-shelf
 - Wens: maatwerk alleen voor wat betreft de integratie met andere systemen
 - Wens: de software moet flexibel zijn
- ### Functionaliteit
- Wat nu niet werkt: je kan meerdere adressen toewijzen aan een organisatie. Gevolg: tenaamstelling van een adres wijzigen. Gevolg: tenaamstelling niet.
 - o Eis: losse elementen Organisatie, adres en contactpersoon kunnen koppelen
 - Als de 'hoofdcontactpersoon' weggaat dan ga je niet meer met dat contactpersoon mee, maar dat wil je niet.
 - o Eis: organisatie-eigenschap moet gekoppeld zijn aan contactpersoon (bijvoorbeeld participant)
 - Eis: je wilt meerdere contactpersonen kunnen koppelen aan een organisatie-eigenschap
 - Eis: 1 persoon moet aan meerdere organisaties kunnen worden toegevoegd
 - Eis: er moet 1 hoofdcontactpersoon blijven
 - Eis: er zijn ook eigenschappen die aan de organisatie zijn gekoppeld

Samenstelling team

- Mark Spetter (DGBC): opdrachtgever
- Wouter Hennekam (Transfer Solutions): projectleider
- DynApps: migratie, consulting
- ICT-er (DGBC) technische ondersteuning + kennis opdoen
- Key-users (secretariaat, coördinatie trainingen)
- Contentmanager Abcrm (DGBC)

Proces

- Migratie = complex
- PvE lijkt concreet, maar mist (altijd) essentiële details want niet te voorzien
- Communicatie gebruikers: 'veel'x10
 - Wat wel en wat niet
 - Wanneer
 - Veel testen en oefenen tijdens de ontwikkeling
 - Overgangsfase organiseren (extra tijd)

Pakketselectie

■ Kandidaten

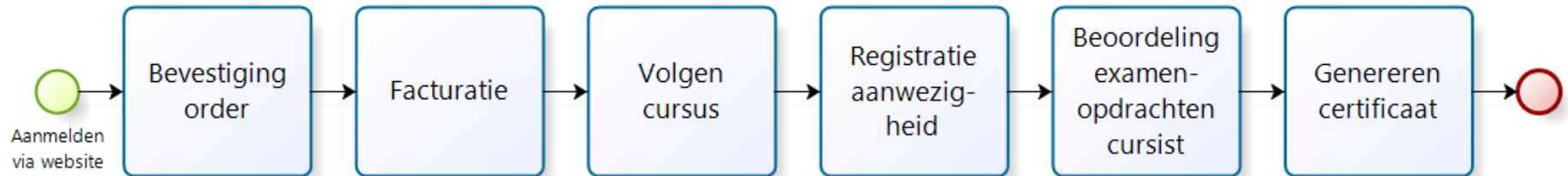


Waarom OpenERP?

- Grootste overlap met pve
- Workflow-functionaliteit standaard aanwezig
- Geen licentiekosten
- Lagere kosten voor hosting
- Keuze projectteam, mede o.b.v. 'look-and-feel'

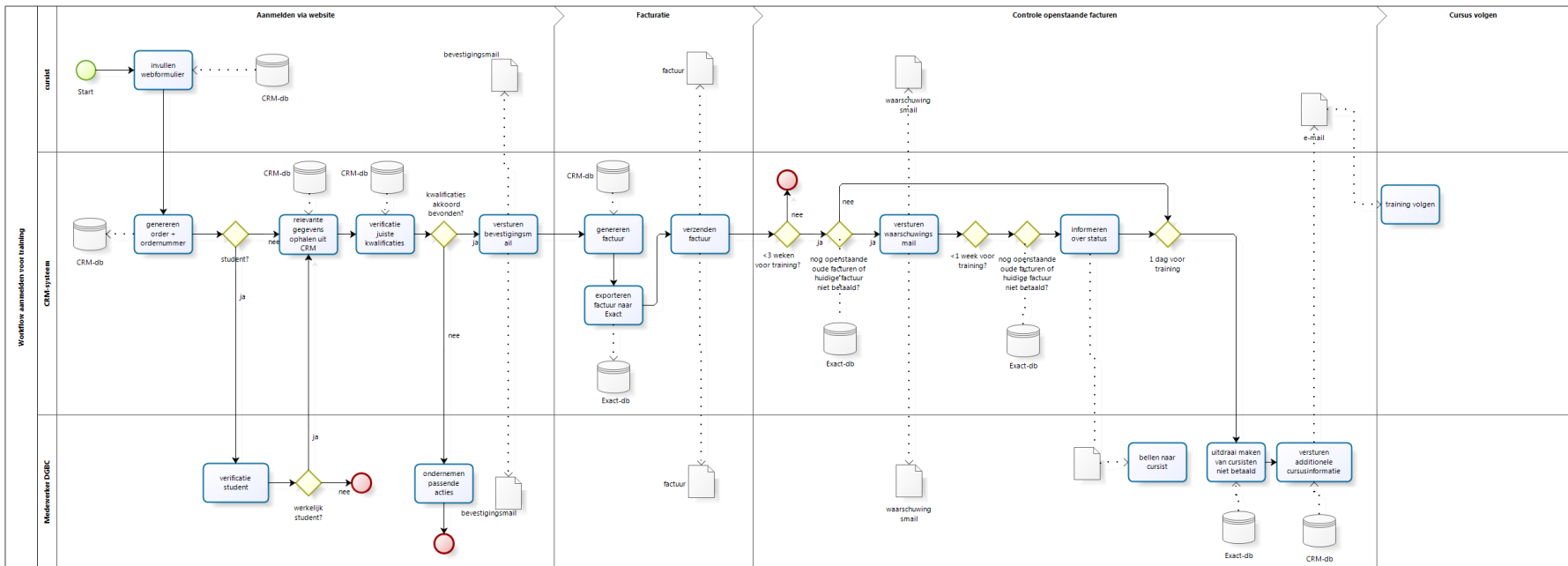
Analyse: wat wil DGBC?

■ Workflow



Analyse: wat wil DGBC?

■ Workflow



Eindresultaat

- CRM-systeem gekoppeld aan workflow-functionaliteit
- Toekomst: koppeling met Exact en SMS

Eindresultaat

■ Screenshot standaardscherm klantdetails

Transfer Solutions Afspraken Telefoongesprekken

Adres Stationsweg 19
4141HB Leerdam
Zuid-Holland
Nederland

Telefoon 0345 - 616 888

Mobiel

Fax

Email info@transfer-solutions.com

Website <http://www.transfer-solutions.com/>


Contactpersonen | Interne notities | Verkopen & Inkopen | Financieel | Historie

Brigitte Nieuwkoop **Jacob Beeuwkes** **Jan den Hartog**

Leon 't Hoen **Maurits Smakman** **Nico Knape**

Eindresultaat

■ Screenshot klantdetails DGBC



21Sustainable

prospect



Afspraken Telefoongesprekken



Prospects Offertes en verkooporders



Adres	Zwanebloemlaan 21 1087 CD AMSTERDAM Nederland	Taal	Nederlands
Website	http://www.21sustainable.nl	KvK-nummer	
		Hoofd contact	21Sustainable, <i>[Redacted]</i>
		Telefoon	<i>[Redacted]</i>
		Mobiel	
		Fax	
		Email	<i>[Redacted]</i>



Contactpersonen Interne notities Verkopen & inkopen Betalingsherinnering Financieel Geschiedenis DGBC

Sponsoren Certificaten Waarschuwingen

 **21 Sustainable** 

 **Bezoekadres** 

 **Postadres** 

 **[Redacted]**
Communicatie Adviseur
[Redacted]
[Redacted]


Eindresultaat

- <video workflow>

Hosting

- Hosting bij Transfer Solutions
- Applicatie + postgresdb
- ISO27001-gecertificeerd Remote Beheer Centrum
- DGBC: eerste postgresdatabase



Ervaringen

- Lessons learned (in het geval van DGBC)
 - Afwijken van standaardfunctionaliteit betekent veel extra werk
 - De ontwikkelde workflow werkt niet intuïtief, vereist documentatie
 - Conversie oude databasegegevens kostte veel tijd
 - Eisen zijn niet / nauwelijks uniek; toch zelf wielen moeten uitvinden; ‘hoe doen anderen dit?’
 - Zoeken over tabellen vereist aanvullende techniek; voor de gebruiker zou dat geen issue moeten zijn

Ervaringen

■ Positief

- Out of the box: veel functionaliteit
- Intuïtieve en mooie interface CRM-gedeelte
- Prettig om mee te werken
- Uitgebreide zoekmogelijkheden
- Grote potentie voor aanvullende efficiencywinst en toegevoegde waarde aan primaire proces

Conclusie

- OpenERP: standaard een uitgebreid pakket aan functionaliteit
- Laagdrempelig
- Afwijken van standaard kost veel meerwerk



**Vragen
Antwoorden**

CONSULTING | MANAGED SERVICES | EDUCATION

WWW.TRANSFER-SOLUTIONS.COM