



ESC heeft ons geholpen aan een efficiënte én klantvriendelijke oplossing

Upgrade Estate is op en top Gents, heel ervaren en gedreven in de ontwikkeling van investeringsprojecten en exclusieve woonprojecten in de stad. Binnen de firma heerst een duidelijke beleidslijn zonder verrassingen aan de eindmeet. Ook van hun informaticapartner verlangen ze een rechttoe rechtaan aanpak. Die krijgen ze van ESC.

Upgrade Estate is gespecialiseerd in projectontwikkeling in Gent. Geen traditionele woonappartementen, wel rendementsvolle investeringsprojecten en exclusieve woonprojecten. Luxeuzen studentenflats, een uniek gebouw om te renoveren of een prachtige woning met een aparte Gentse locatie: dat zijn de sterktes van Upgrade Estate. De baseline van de zaak luidt: 'Passie & rendement'. Die gedrevenheid, kennis van zaken en langetermijndenken bracht de zaakvoerders Koenraad Belsack en Nele Van Damme bij de ICT-specialisten van ESC.

Overzicht

Land: België

Sector: Projectontwikkelaar



Profiel van Upgrade Estate

Upgrade Estate is gespecialiseerd in projectontwikkeling in Gent. Geen traditonele woonappartementen, wel rendementsvolle investeringsprojecten en exclusieve woonprojecten.

Uitdaging

Een professionele CRM oplossing die beantwoordt aan de specifieke noden van de bouwsector.

Oplossing

IT-partner ESC implementeerde bij Upgrade Estate de standaard oplossing Microsoft Dynamics CRM met de sectorspecifieke ProjectCRM add-on.

Voordelen

- Een geïntegreerde oplossing die zowel de Sales-opvolging als de after-sales (projectopvolging) ondervangt.
- Alle klanten- en projectgerelateerde informatie is gecentraliseerd in één omgeving
- Een goede samenwerking met ESC, die de sector kent



www.esc.be
+32(0)9 329 93 06
info@esc.be

Op zoek naar vernieuwing

“We werken met 11 medewerkers en heel binnenkort komen nog drie mensen ons team vervoegen”, steekt Nele Van Damme van wal. “We zijn een echt groeibedrijf. Door die continue groei breidt ons computerpark voortdurend uit en hebben we ook degelijke software nodig. ESC biedt ons dat. We werken nu ongeveer anderhalf jaar goed samen.”

Voordien maakte Upgrade Estate gebruik van een beperkt softwarepakket voor klantenopvolging. Maar dat voldeed niet meer. “We waren op zoek naar een uitgebreider pakket om al onze afdelingen in onder te kunnen brengen. Met ons vroeger pakket konden we enkel de activiteiten van onze verkoopsafdeling opvolgen. We wilden het systeem integreren in de rest van het bedrijf, maar dat bleek niet mogelijk met Act!. Dat was een redelijk goedkoop standaardpakket, maar één met weinig mogelijkheden. Wij wilden méér. Dus gingen we op zoek naar een nieuwe oplossing. En naar een andere ICT-partner, want we waren ook niet meer tevreden over de samenwerking met degene die ons eerste pakket aan de hand had gedaan. We kregen er dikwijls een andere persoon aan de lijn en de medewerkers waren niet op de hoogte van elkaars dossiers. Bovendien stelden ze nooit echt een oplossing op lange termijn voor. We weten wel dat een informaticabehoefte nooit stopt, maar we wilden een ICT-partner die vooruitziend meedenkt.”

Een goed gevoel

Twee bedrijven vond Upgrade Estate in aanmerking komen om hun nieuwe informaticapartner te worden. Eén daarvan was ESC. “Waarom we met ESC in zee zijn gegaan? Omdat ze een kantoor in De Pinte hebben. Zoals gezegd is ons werkgebied Gent en we vonden het belangrijk om te kunnen samenwerken met een bedrijf in de buurt. Bovendien was het ESC-team heel snel om een afspraak te maken. Die snelle aanpak heeft ons overtuigd. Het was toen een heel drukke periode en de zaakvoerder maakte er geen punt van om 's avonds bij ons te komen om toelichting te geven. Die flexibiliteit vonden we een pluspunt. We hebben bij ESC onze vaste contactpersonen en we kunnen ook altijd terecht bij de zaakvoerder zelf. We krijgen altijd heel snel reactie.

Het ESC-team stelt concrete oplossingen voor op basis van een analyse van de bestaande situatie. Zo zijn we gekomen tot de oplossing waarmee we nu werken “ProjectCRM”: een specifieke oplossing voor projectopvolging, ontwikkeld door ESC en gebaseerd op Microsoft Dynamics CRM voor de bouwsector. De mensen van ESC hebben ons dat geadviseerd nadat ze eerst goed hadden geluisterd naar onze noden. Wij wilden vooral een betere structuur en wilden

dat iedereen altijd zicht had op elke projectstatus: Welke documenten heeft de klant al ontvangen? Wat zijn de laatste ondernomen acties? Die informatie is nu altijd beschikbaar. Ons nieuwe CRM-pakket werkt gemakkelijk en zorgt voor minder papierwerk. Bovendien is het klantvriendelijk, want met één druk op de knop kan elke medewerker iedere klant verder helpen. Het CRM-pakket is gekoppeld aan Outlook dat we gebruiken voor mails en agendabeheer. Alles verloopt synchroon.”

Uitdagingen

Na alles goed overwogen te hebben – de keuze voor een CRM-pakket maak je natuurlijk niet zomaar – besloten de zaakvoerders van Upgrade Estates te gaan voor Microsoft Dynamics CRM. “Microsoft Dynamics CRM is niet goedkoop”, geeft Nele Van Damme toe. “We hebben alles goed afgewogen, maar het werd ons al snel duidelijk dat het nodig was voor de uniformiteit en de groei van ons bedrijf dat we moesten kiezen voor een degelijk programma. Een programma ook dat doet wat wij ervan verwachten.”

Een nieuw pakket vraagt uiteraard altijd wat aanpassing en een inwerkperiode. “Na een screening heeft ESC onze hardware aangepakt. Er werden nieuwe computers geïnstalleerd, een nieuwe server ook en er werden enkele kleine wijzigingen doorgevoerd zodat alles vlotter werkt. Zo is gezorgd voor een beter backupsysteem en de capaciteit van onze hardware is nu meer op maat van ons bedrijf.”

Ook voor de implementatie van de software is het team van ESC niet over één nacht ijs gegaan. “ESC heeft eerst uren geluisterd naar de mensen op al onze afdelingen die met het systeem zouden gaan werken”, weet Nele Van Damme nog goed. “Microsoft Dynamics is een standaardpakket met maatwerkmogelijkheden. Voor al onze verschillende afdelingen (verkoop, projectleiding, algemeen beleid, prospectie, verhuur) zijn specifieke applicaties ontwikkeld. De mensen van ESC zijn meerdere keren teruggekomen. Tot alles op punt stond. Het systeem is nu twee maanden geïmplementeerd en er gebeuren nog altijd verbeteringen.”

Enorme mogelijkheden

De principes van Microsoft Dynamics zijn eenvoudig en de mogelijkheden oneindig, maar ze moeten aangeleerd worden, vindt de zaakvoerder van Upgrade Estate. “ESC voorziet opleidingen in de fase vóór de implementatie, maar ik denk dat opleidingen nadien belangrijker zijn. Zolang het programma er niet echt is, blijft het theoretisch. De vragen kwamen pas toen alles geïmplementeerd was. Nu, dat was geen probleem. ESC stond altijd paraat en deed en doet aanpassingen die nodig of nuttig zijn meteen. Het team is altijd bereikbaar en kan rechtstreeks op onze server. Zo zijn

“Ons nieuwe CRM-pakket werkt gemakkelijk en zorgt voor minder papierwerk. Bovendien is het klantvriendelijk, want met één druk op de knop kan elke medewerker iedere klant verder helpen. Het CRM-pakket is gekoppeld aan Outlook dat we gebruiken voor mails en agendabeheer. Alles verloopt synchroon.”

**Nele Van Damme, zaakvoerder van
Upgrade Estate NV**

eventuele problemen direct te verhelpen en worden aanpassingen onmiddellijk doorgevoerd.

Wij zijn tevreden over het pakket en over ESC, maar iemand uit het bedrijf die zich vastbijt in het programma en een interne handleiding uitwerkt is geen overbodige luxe. Ik heb die taak op mij genomen, en neen ik ben geen informaticus. Ik ben een leek op dat vlak. Om het programma onder de knie te krijgen is uitgebreide informaticakennis ook niet nodig. Ik heb eerst alles uitgeprobeerd tot ik alles door had. Omdat het niet nodig is dat iedereen alles uitzoekt en zelf templates ontwikkelt, heb ik een handleiding geschreven over hoe we in ons bedrijf het pakket kunnen gebruiken. Binnenkort krijgen alle medewerkers een interne opleiding zodat ze de mogelijkheden leren kennen. Want die zijn echt enorm. Het is een heel goed programma.

Het vergt wel discipline en goede wil van iedereen. Pas als het consequent wordt toegepast kan het heel goed werken, en is het een enorme tijdswinst en vooruitgang. Sommige bewerkingen lijken omslachtig, maar een fax opstellen, naar het faxtoestel gaan, faxen, de bevestiging in de juiste map steken, en die vervolgens opbergen vraagt veel meer tijd. Met het CRM-pakket doe je hetzelfde in vijf klikken. Er zijn ook automatische bewerkingen. Ons Outlook-mailverkeer is gekoppeld aan ons CRM-pakket en is automatisch aan de respectievelijke dossiers gelinkt. Mails kunnen gesorteerd worden ofwel per klant ofwel per project. We kunnen taken koppelen aan projecten of aan aannemers zodat we meteen zien wie wat nog moet doen. Sommige toepassingen zitten standaard bij Microsoft Dynamics maar gebruiken we niet. Eigenlijk moet ik zeggen: gebruiken we nog niet, want ze kunnen wél interessant worden in de toekomst want we evolueren voortdurend.”

En nu?

“Onze mensen beginnen weg te komen met Microsoft Dynamics. Zeker nu iedereen kan terugvallen op de uitgebreide bundel die ik gemaakt heb. Na een paar keer oefenen, gaat het alles vanzelf.

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over ESC, bezoek de website www.esc.be of bel naar +32 (0)9 329 93 06.

Voor meer informatie over Upgrade Estate, surf naar www.upgrade-estate.be.

Omdat ons bedrijf voortdurend groeit, hebben we ook steeds meer nood aan informatica. Daarvoor vertrouwen we op ESC. ESC is onze informaticapartner voor de totaal-aanpak. Ze zijn niet de goedkoopste, maar zolang ze dezelfde service blijven geven zien we geen reden om te veranderen. We blijven trouw aan onze leverancier. Trouwens, we hebben al een partnerbedrijf doorverwezen naar ESC: een architectenbureau dat ook groeit, meer uniformiteit wil, tijd efficiënter wil gebruiken en de bedrijfsprocessen vergemakkelijken. Omdat wij tevreden zijn over de goede samenwerking met ESC, hebben we het bedrijf ook aangeraden aan dat architectenbureau. Ja, wij raden ESC zeker aan aan anderen. Wij hebben er een heel goed gevoel bij!", besluit Nele Van Damme.

Software and Services

Servers	Business Solutions Microsoft Dynamics CRM 4.0.
Designer Tools	
Windows	Microsoft Services
Desktop Applications	Microsoft Technologies
	Other
	Partner
	ESC



www.esc.be
+32(0)9 329 93 06
info@esc.be

