



# I-FourC

## Case: Efficacy CRM voor innovatief I-FourC

### I-FourC

#### Vooraan in ondersteuning papierloos werken

I-FourC is in 2004 opgericht om zich te kunnen concentreren op de begeleiding van organisaties bij het digitaliseren van hun informatiestromen, waaronder dossiers.

I-FourC heeft daarvoor een transitieconcept ontwikkeld met software en diensten, om organisaties te ondersteunen bij hun overstap van papieren naar digitale informatieverwerking. I-FourC ondersteunt bij digitaal archiefbeheer, werkdocumenten, dossiers, rapporten en alle andere informatiestromen in een bedrijf. Het unieke is dat de klant op de vertrouwde manier blijft werken: papier en dossier zijn elektronisch nagebootst.



I-FourC onderscheidt zich in de markt door haar one-stop-shopping model. Het model is een unieke combinatie van dienstverlening en softwareontwikkeling. Door deze twee expertisegebieden te integreren in de aanpak kan fysieke informatie optimaal worden gedigitaliseerd: in de juiste context, voor de juiste gebruiker en op het juiste moment.

I-FourC heeft zich toegespitst op de digitalisering van documenten, hoogwaardige archiefopslag en de daartoe ondersteunende ontwikkelde softwarepakketten. I-FourC maakt vanaf haar opstart in 2004 een sterke groei door met inmiddels een team van 23 vaste medewerkers en een wisselende ploeg van zo'n 50 inhuurmedewerkers die de opschoning van dossiers verzorgen. 75% van het klantportfolio van I-FourC bestaat uit ziekenhuis en zorginstelling. I-FourC heeft een duidelijke groeiambitie die zij o.a. wil realiseren door aangepaste producten voor nieuwe markten te ontwikkelen. Een ontwikkeling is het aanbieden van een SaaS-versie van de software die I-FourC de I-FourC Virtual Archive noemt o.a. om zo het MKB als markt aan te boren. Als gecertificeerd Microsoft-partner gebruikt I-FourC de nieuwste en meest geavanceerde Microsoft .Net-technologieën, die garant staan voor een optimale integratie, een snelle verwerking en een doelmatige softwareontwikkeling. Met I-FourC Virtual Archive biedt I-FourC de mogelijkheid om software en de daarin behorende data via het internet toegankelijk te maken. Daarnaast kunnen klanten naar keuze online gebruik maken van productopleidingen en scanfaciliteiten. Er is alleen een internetverbinding nodig. Met deze I-FourC Virtual Archive zal ook de internationalisering opgepakt worden in de vorm van een franchiseformule.



### **De uitdaging**

I-FourC liep tegen een aantal beperkingen van haar eigen CRM (Backoffice) omgeving, nadat ze een groei door gemaakt hadden. Er moest efficiënter gewerkt worden om de geplande groei niet te laten stagneren. Het ICT-landschap was versnipperd. Data moest dubbel worden ingevoerd en het relatiebeheer pakket MS CRM werd, omdat het niet voldoende aansloot bij de organisatie en als gebruiksonvriendelijk bestempeld, niet geaccepteerd door de medewerkers. De uitdaging voor het nieuwe pakket was dan ook om alle systemen samen te vervangen, waaronder MS CRM, Timewriter, een eigen tool voor de projectadministratie en een hele reeks Excelbestanden. De software moest een aansluiting hebben met SAP. Algemeen Manager Hein Boots: 'We wilden van de eilanden af en een centrale cockpit hebben. Professionalisering in de vorm van een stevige implementatie van de helpdesk contracten was ook van belang gezien onze diensten. Quality management is cruciaal in onze branche.' Verder moest het systeem gezien de internationalisatie webbased en meertalig zijn.

### **De selectie**

Hein Boots: 'Na een grondige verkenning van de markt bleven Salesforce.com, Efficy en Changepoint over. We hebben overwogen om een upgrade van MS CRM door te voeren, maar dat bood te weinig meerwaarde. De invoering van een niet perfect aansluitend pakket zou funest zijn voor de acceptatie, na de mislukking van het eerder ingevoerde relatiebeheersysteem. Daarom hebben we gekozen voor een zeer grondige evaluatie in de vorm van een betaald haalbaarheidsonderzoek van alle pakketten. Changepoint viel al snel af vanwege de veel hogere kosten. Een belangrijk punt bij de selectie was, naast de aansluiting op de processen en acceptatie door de gebruikers; ook een korte implementatietijd. Het was op dat moment april 2009 en omdat we met een gebroken boekjaar werken betekende dit dat op 1 juli 2009 het systeem in de lucht moest zijn. Na een gedegen vooronderzoek en evaluaties kozen we voor Efficy. De kosten waren vergelijkbaar maar Efficy scoorde goed op gebruiksgemak en groei door middel van modules. 'Wat voor algemeen directeur Léon Laliou ook een belangrijke factor was voor de keuze was de klik van herkenning in Efficy Nederland. 'Efficy Nederland is een ambitieuze, innovatieve en betrouwbare partner met een webbased pakket dat kon meegroeien met onze internationale groei.'



### **Het project**

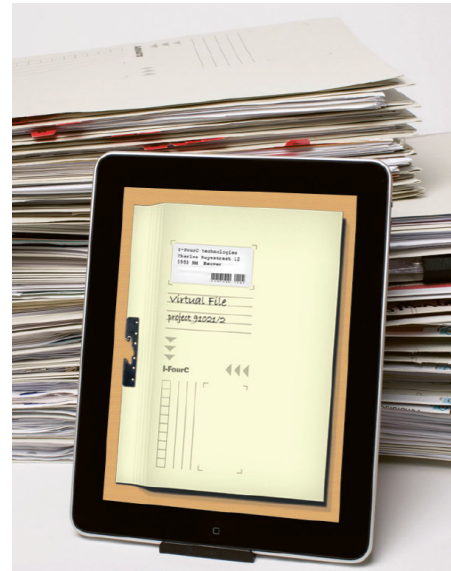
Met de strakke deadline voor ogen moesten het algemene gedeelte van Efficy en daarnaast de additionele modules voor urenregistratie en contracten vóór 1 juli 2009 geïmplementeerd zijn. De CRM basisfunctionaliteit: het centraal opslaan en bereikbaar maken van gegevens van bedrijven en contactpersonen, contactmomenten, documentbeheer, emailmanagement en klachtbeheer werden al snel veelvuldig gebruikt. De additionele modules voor urenregistratie en contractbeheer waren nog kort in ontwikkeling wat tot wat vertraging leidde. 'De interne organisatie had wel last van de vertraging. Medewerkers waren vrijgemaakt voor dit project en moesten nu naderhand nog projecttaken vervullen, terwijl er ook andere projecten stonden te wachten. Er was daardoor minder focus op het Efficy project. Uiteindelijk bleek dat 90% al snel klaar was voor gebruik en de resterende 10% kostte veel tijd'. Hierbij zijn we gelukkig bevestigd in het gevoel van de klik bij de leverancier. Ook de additionele software is goed opgeleverd en nog specifiek voor ons doorontwikkeld zonder de te verwachten extra investeringen. Efficy Nederland is innovatief en flexibel gebleken. Het heeft net als ons een sterke groei doorgemaakt en ook daar zijn wat zaken geformaliseerd met een dedicated technisch georiënteerde account manager om de open communicatie te stimuleren.'



### Oplevering en toekomst

Hein Boots: 'Efficy biedt wat we verwacht hadden met een meer dan goede acceptatie door de gebruikers. Die zijn ronduit enthousiast. Er is één cockpit van waaruit een helder klantbeeld te zien is. We zijn live met een Nederlandse en Franse database.' Léon Lalieu: 'Het grote gebruiksgemak zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers minimaal begeleiding hoeven te hebben. En dat is heel prettig gezien de groei die we doormaken.' Hein Boots: 'Van de leverancier waarden we de breed in de organisatie aanwezige eagerness. De gedrevenheid om een probleem op te lossen ook al is het 5 vóór 17.00 uur. Zo zijn wij zelf ook naar onze klanten. De invoering van

contractmanagement en klachtenbeheer met SLA's zorgt voor een scherp zicht op de status met een uitgebreide urenregistratie. Het facturatieproces loopt gesmeerd; offertes en orders worden in Efficy aangemaakt, verwerkt en doorgelinkt naar SAP. We kunnen snel uitgebreide overzichten halen uit Efficy. Van tijd tot tijd vullen we Efficy aan. Met de invoering van regiomanagement voor de accountmanagers hebben we gezorgd dat dit overzichtelijk uit Efficy te halen is. Ook zijn er binnen I-FourC diverse flows ontwikkeld welke veel tijdsbesparing zullen opleveren. Communicatie adviseur Rian Feuler: 'Mailcampagnes worden uit Efficy verstuurd en ook de resultaten hiervan zijn tot in detail te volgen. Wat we nog willen gaan oppakken is een workflow waarbij automatisch acties worden aangemaakt aan de hand van de verstuurde mailcampagnes'. Hein Boots: 'De verbreding en verdieping van Efficy pakken we zoveel mogelijk stapsgewijs op. Zo willen we ook in Efficy de productiviteit van de tijdelijke krachten bijhouden. Dit moet makkelijk kunnen via een import uit ons backoffice systeem. Met Efficy zijn we klaar voor de internationalisatie. Efficy sluit goed aan bij onze ambities.' Rian Feuler: 'Wat we binnenkort gaan invoeren zijn tevredenheidsonderzoeken via het Internet. De uitnodigingen worden automatisch rondgestuurd als een bepaalde fase in het digitaliseringproject is gezet dit triggert de enquête en zorg ervoor dat de klant automatisch terecht komt op een invulformulier. De reacties worden in Efficy verwerkt en desgewenst kan er meteen actie worden ondernomen.'



### Leermomenten

Hein Boots: 'Wat we van het project hebben geleerd is dat het plan voor de implementatie niet gedetailleerd genoeg kan zijn. Zorg voor een open communicatie met de leverancier, zeker als je zoals ons veel veranderingen in een korte tijd doormaakt. Een goede match met de leverancier is daarbij cruciaal.'

### Conclusie

Léon Lalieu: 'I-FourC ligt op schema om de verdere groei door te voeren. Met een webbased, meertalig, aanpasbaar systeem met steeds verder gaande portalfunctie. Efficy zal van groot belang zijn om de internationalisatie met een franchiseorganisatie te ondersteunen. De keuze voor Efficy en Efficy Nederland is een goede keus gebleken met twee innovatieve en groeiende bedrijven. Vooral het CRM deel is een gouden product en het nog steeds stijgende enthousiasme zorgt voor een gerust gevoel.'

Contact met I-FourC

[www.i-fourc.com](http://www.i-fourc.com)

Rian Feuler

077 750 1100

Contact met Efficy

[www.efficy.nl](http://www.efficy.nl)

Adriaan Bison

030 8505482