



## Microsoft Dynamics NAV

# Totaalcomfort bij Aastra Technologies dankzij integratie bedrijfssoftware en telefooncentrale



**Informaticapartner Astena implementeert Microsoft Dynamics NAV op minder dan 4 maanden**

### Overzicht

**Land:** België

**Sector:** Technologie

### Profiel Aastra

Aastra Technologies ontwikkelt, commercialiseert en beheert een uitgebreide portfolio van producten, systemen en toepassingen voor het bouwen en het beheren van communicatienetwerken, gebaseerd op traditionele of IP-technologie.

### Uitdaging

Aastra zag zich verplicht om op minder dan vier maanden tijd over te schakelen op een gloednieuw ERP-systeem.

### Oplossing

Samen met informaticapartner Astena en telecompartner Digicom, implementeerde Aastra een geïntegreerde bedrijfsoplossing gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV en Astena Service Comfort. De bedrijfsoplossing werd via CTI bovendien gekoppeld aan de telefooncentrale.

### Voordelen

- Implementatie op minder dan 4 maanden
- Sterk verbeterde efficiëntie
- Web applicatie voor permanente toegang mobiele technici
- Meer tevreden klanten

“Toen de band met onze vorige eigenaar werd doorgesneden, dienden wij op heel korte termijn een volledig eigen ERP-systeem op te starten. Astena klaarde de klus in goed drie maanden.”

### Thierry Grégoire, general manager Aastra Benelux



Aastra Technologies is de derde Europese speler op gebied van bedrijfstelefonie, Samen met informaticapartner Astena verving het bedrijf haar AS400 systeem door een

geavanceerde bedrijfsapplicatie op basis van Microsoft Dynamics NAV (voorheen Navision) . Op minder dan vier maanden tijd was de eerste fase van het project bezegeld: dankzij CTI (Computer Telephony Integration) werkt Aastra Technologies vandaag niet alleen efficiënter, maar kon de dienstverlening aan de klant bovendien fel verbeterd worden.

Het nog jonge Aastra Technologies werd in 1983 opgericht als engineeringbedrijf in de luchtvaart- en defensiesector. In 1992 volgde na enkele overnames de definitieve overstap naar telecommunicatie. Vanaf 2003 werd de focus gelegd op telecommunicatie voor bedrijven: vandaag is Aastra een wereldspeler met een hele reeks producten (telefoontoestellen, draadloze telefonie, centrales, gateways...) en



toepassingen (call centers, computer telephony integration...)

voor de uitbouw van communicatienetwerken, zowel gebaseerd op traditionele als op IP-technologie.

Thierry Grégoire, general manager van Aastra in de Benelux: "In tal van landen wordt met de belangrijkste telecomoperatoren (Swisscom, Telefonica, Telecom Italia, France Télécom, Deutsche Telekom...) samengewerkt. Vaak werken wij niet eens onder eigen naam – vandaar dat Aastra misschien niet zo bekend in de oren klinkt."

Aastra bekleedt vandaag in Europa de derde plaats op gebied van bedrijfstelefonie (ECS) in het algemeen en de eerste plaats voor systemen onder de 100 lijnen. Wereldwijd telt het bedrijf 1700 medewerkers. De groep realiseerde in 2005 een omzet van 372 miljoen euro en zette intussen 32 semesters op rij winstcijfers op het bord, wat mogelijk een unicum is in de ICT-sector. In de Benelux haalde Aastra een omzet van 14 miljoen euro en dit met 65 medewerkers waaronder 22 technici. Opvallend is dat Aastra wereldwijd niet minder dan 10% van zijn omzet aan Onderzoek & Ontwikkeling (O&O) besteedt en hiervoor 30% van het personeel inzet.

## Operationeel op minder dan vier maanden

Grégoire: "Wij zijn gegroeid uit de PBX-divisie van Ascom Holdings, die in 2003 door Aastra werd verworven. Een goede zaak voor Aastra én voor onszelf, maar met één belangrijk nadeel: wij moesten onze banden met de vorige eigenaar op vrij korte termijn doorknippen. Daarmee verloren wij ook ons ERP-systeem, dat toen een AS400-applicatie was. "

Dus diende het nieuwe Aastra Benelux zeer snel een eigen ERP-systeem te implementeren. "Drie maanden hadden wij – niét meer," benadrukt Thierry Grégoire. "Wat eigenlijk veel te kort is. Wij zijn toen de markt opgegaan met als voornaamste vraag: wie kan ons in die korte termijn uit de nood helpen?"

Door de tijdsdruk was maatwerk uitgesloten. Na een korte zoektocht bleek informaticapartner Astena de enige die op basis van Microsoft Dynamics NAV een kant-en-klare oplossing in huis had voor servicebedrijven. Zij implementeerden het systeem, dat toen nog Navision heette, op minder dan vier maanden tijd... "Wat een zeer sterke prestatie is. Vooral omdat wij geen terugvalpositie hadden: het moest gewoon vanaf de eerste dag werken. Wij hebben het contract getekend einde december 2004, en waren operationeel midden april 2005... En bij de oplevering bleek inderdaad dat wij konden factureren, orders ingeven, de boekhouding opvolgen, contracten beheren, ... ," gaat Grégoire verder.

Voor Aastra was een ERP-systeem een must. Grégoire: "Ik begrijp niet dat er bedrijven zijn die zonder geïntegreerde bedrijfsoplossing kunnen. Wij hebben 2000 klanten, al dan niet met een (indexeerbaar) huur- of onderhoudscontract. Wij gebruiken ons ERP systeem om onze contacten en

contracten op te volgen, maar evengoed om de betalingen te registreren.”

### Web toepassing oplossing voor mobiele gebruikers

In iedere dienstverlenende organisatie speelt een efficiënte tijdsregistratie een belangrijke rol bij de rentabiliteit van de onderneming. Bij Aastra Technologies wordt de tijdsregistratie van de technici vanuit de bedrijfsoplossing aangestuurd, in combinatie met een geavanceerde web toepassing die door Astena ontwikkeld werd. Zo kunnen de technici hun verslaggeving maken terwijl ze op de baan zijn.

Thierry Grégoire: “Stel dat iemand bij een klant een interventie uitvoert van 15 tot 19 uur. Soms kan je die uren factureren, soms vallen die onder het onderhoudscontract. Maar voor de loonberekening zijn het gedeeltelijk werkuren, gedeeltelijk overuren. Manueel kan je dit nauwelijks bijhouden.”

### Standaardoplossing staat garant voor beheersbare upgrades

Aastra is vol lof over de prestaties van Astena. Zeker na de upgrade naar Microsoft Dynamics NAV 4.1. “Het systeem is nu nog gebruiksvriendelijker en flexibeler geworden. Bepaalde gebruikers hebben vanuit Microsoft Excel toegang tot gegevens die rechtstreeks uit Microsoft Dynamics NAV worden geïmporteerd. Dit laat toe om per gebruiker individueel te bepalen welke informatie afgeschermd wordt en welke niet. Dit kan je trouwens ook in het systeem zelf via parameters ingeven. Een bijkomend voordeel is dat het zeer eenvoudig is om rapporten op te stellen in Excel.” legt Thierry Grégoire uit.

Bovenop Microsoft Dynamics NAV werd de standaardmodule voor Field Service Management, Astena Service Comfort geïmplementeerd. Zo kon aan alle

behoefte van Aastra voldaan worden met een zo goed als ‘out of the box’ oplossing, op een paar kleine oplossingen na.

“Het programma beantwoordt volledig aan onze behoeften, veel maatwerk kwam er dus niet aan te pas. Wat ook een voordeel is bij upgrades: maatwerk veroorzaakt bij een upgrade steeds extra werk...” weet Grégoire.

### Computer Telephony Integration

Aastra doet bij de installatie en bij het onderhoud van telecommunicatienetwerken en telefooncentrales vaak een beroep op dealers of partnerbedrijven. Digicom uit



Beernem, trouwens eveneens een klant van Astena, is er daar één van.

“Digicom heeft een handige toepassing geschreven om de telefooncentrale van Aastra te koppelen aan het ERP-systeem Microsoft Dynamics NAV,” zegt Wim Vandesompele, managing partner van Astena. Vanuit onze visie dat we comfort willen bieden aan klanten was de naadloze integratie tussen deze toepassing en MS Dynamics NAV een logische stap.”

En Grégoire vult aan: “Onze samenwerking met Astena en Digicom kan je dus echt wel een win/win/win-situatie noemen: open en flexibele relaties, waarbij iedereen zeer probleemoplossend te werk gaat.”

CTI staat voor Computer Telephony Integration - de integratie van de telefooncentrale met het ERP-systeem. Maar hoe werkt het? “Voor uitgaande telefoongesprekken klik je op je contactfiche in het systeem gewoon het telefoonnummer van je correspondent

## Over Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV biedt groeiende KMO's een krachtige en aanpasbare bedrijfsoplossing. Het ondersteunt add-in software om te voldoen aan de specifieke behoeften van verticale sectoren of van individuele bedrijven. Bovendien kan het zich aanpassen wanneer groeiende bedrijven nood hebben aan meer kracht en functionaliteit

Voor meer informatie, surf naar [www.microsoft.be/dynamics](http://www.microsoft.be/dynamics) of bel naar +32 (0)2 704 30 00

## Over Astena

Astena richt zich als Microsoft Gold Certified Business Solutions Partner op de realisatie van bedrijfsoplossingen voor middelgrote bedrijven in de project- en service-industrie. Met een team van gecertificeerde mensen realiseert Astena softwareprojecten van A tot Z door middel van Microsoft Dynamics NAV, voorheen gekend als Navision.

Voor meer informatie, surf naar [www.astena.be](http://www.astena.be) of bel naar +32 (0)50 28 90 50

## Over Digicom

Voor meer informatie, surf naar [www.digicomolutions.be](http://www.digicomolutions.be)

## Over Aastra Technologies

Voor meer informatie, surf naar [www.aastra.com](http://www.aastra.com)

aan. Op dat moment wordt je (handenvrije) telefoon automatisch geactiveerd en wordt de uitgaande oproep geplaatst. Bij inkomende gesprekken, krijg je dan weer de naam van de oproeper te zien en na eenmaal doorklikken verschijnen alle andere beschikbare gegevens uit Microsoft Dynamics NAV van je gesprekspartner onmiddellijk op je scherm," legt Grégoire uit. "Dat is handig als geheugensteuntje, al was het maar om te zien hoe je contactpersoon exact heet, welke contracten met die klant werden afgesloten en of er nog betalingsachterstanden zijn. Maar doorgaans moet er na een telefoonoproep 'actie' ondernomen worden en daarvoor maak je in Microsoft Dynamics NAV een 'request' of 'ticket' aan: om een offerte op te maken of om een technicus ter plaatse te sturen bijvoorbeeld."

## Meer efficiëntie en een betere service aan de klant

De gekende gegevens uit de databank worden nu automatisch en foutloos in het 'ticket' gekopieerd. Wim Vandesompele vat samen: "Geen snel bekribbelde post-its meer, geen fouten in namen of adres, geen vergissingen meer mogelijk. De gevolgen zijn een ongelooflijke tijdsbesparing én een hoger serviceniveau naar de klant toe."

"De invoering van dit systeem zorgde er zelfs voor dat de gegevens in onze databanken nu nauwkeuriger ingevuld en onderhouden worden omdat de gebruiker beseft dat hij door nonchalantie op dat vlak steeds weer met dezelfde fouten geconfronteerd zal worden.", aldus Thierry Grégoire.

## De toekomst

Thierry Grégoire: "In de ICT-wereld van vandaag is het natuurlijk moeilijk om in een glazen bol te kijken. Deze oplossing is slechts een eerste fase in een voortdurend proces van verandering en innovatie. Wij verwachten daarom ook dat onze informaticapartner Astena, als specialist in deze servicewereld, de ogen en oren openhoudt voor innovatieve ideeën, maar deze vooral vertaalt in een meerwaarde voor de klant."

Wim Vandesompele besluit: "Eén van de toekomstprojecten van Astena, is ongetwijfeld Business Intelligence: door de integratie van KPI's in de ERP-oplossing, willen wij servicebedrijven zoals Aastra Technologies toelaten om nog betere beslissingen te nemen. Hiervoor biedt Microsoft, met onder andere Sharepoint, een fantastisch platform."

### Software and Services

- Server
  - Microsoft Windows Server 2003
  - Microsoft SQL Server
- Desktop Applications
  - Microsoft Windows XP
  - Microsoft Office 2003
- Microsoft Business Solutions
  - Microsoft Dynamics NAV
- Partner solutions
  - Astena Service Comfort
  - CTI (Computer Telephony Integration)