

Netplan

Kvalitetssikring på tvers av firmaet



Torben Rune
Adm. direktør
Netplan A/S
Danmark

“TimeLog Project er i dag ryggraden i hele firma-driften.”

– Torben Rune,
Netplan

“TimeLog Project har gitt oss et kvalitetsløft, som har ført til økt omsetning – og vi er derfor meget fornøyd med valget vårt.”

– Torben Rune,
Netplan

Et selvutviklet system blev presset av vekst i medarbeiderstaben og en ISO-sertifisering.

Netplan er et spesialisert rådgivningsfirma på IT-området, med særlig vekt på tele og kommunikasjon. Netplan lever av å veilede offentlige og private organisasjoner innenfor mer tekniske og vitenskrevende valg, som skal tas når en organisasjon velger å kjøpe nye, eller utskifte avanserte IT- og telesystemer. Fordi Netplan er et uavhengig firma som utelukkende lever av å selge konsulenttimer, er kundene deres sikret en rådgivning som bygger på et bredt og objektivt grunnlag.

Kraftig vekst og ISO-sertifisering

I midten av 2006 ble Netplan godkjent etter ISO 9001-kvalitetsnormen. Dette førte til krav om standardisering av registrering og gjennomføring av firmaets prosesser. Dette var viktig for på enklest mulig måte å bli godkjent til den årlige auditeringen, som følger en ISO-sertifisering. For å finne et passende verktøy, som sikret at Netplan fortsatt kunne leve opp til ISO-sertifiseringen, igangsatte firmaet en sondering av markedet.

Netplan brukte på dette tidspunktet et selvutviklet system til tidsregistrering og prosjektstyring, men med en kraftig vekst, som på et år fordoblet antallet ansatte, støtte de på problemer. Vedlikeholdet ble for tidkrevende, og systemet krevde en innforstått innsikt, noe som skapte oppstartsvanskeligheter for nye medarbeidere. Nye muligheter ble derfor vurdert.

“Vårt eget system var plutselig for tilpasset, og vi manglet et mer standardisert system,” forteller Torben Rune, administrerende direktør i Netplan, og fortsetter “Vi så på tre-fire system. Alle hadde styrker og svakheter,

men det som gjorde oss trygge på TimeLog Project var funksjonaliteten. Den ligger både nært det gamle systemet, og den måten vi styrer bedriften på.

Fikk kontroll på tid og kvalitetssikring

“Hovedattraksjonen for oss var TimeLog Project. Systemet har alle egenskapene vi skal bruke, for å holde orden på kvalitetssikring i forhold til ISO-sertifiseringen. Ut over prosjektforløp, kan man legge standardiserte forløp inn i TimeLog Project, så arbeidet og administrasjonen følger de skabelonene som kreves for å beholde ISO-sertifiseringen. Sertifiseringen betyr at vi til enhver tid skal kunne redegjøre for alt vi gjør, måten vi løser prosjekter på og hva det koster å utføre prosjektene i forhold til kravene vi stilte opp for oss selv den gang vi ble godkjent til ISO-sertifisering. Det er derfor nødvendig at vi registrerer alle delene i prosjektene våre, og det hjelper TimeLog Project oss med,” forklarer Torben Rune.

Det var norske Veritas som blåstemplet Netplans kvalitetssikringssystem ved godkjenningen av ISO-sertifiseringen. Netplan fikk følgende kommentar med på veien:

“Netplans kvalitetssystem er utradisjonelt i oppbygning og funksjonalitet, men på en måte som inndrar alle ansatte i bruk, vurdering og oppdatering av systemet. Det er det mest engasjerende systemet DNV's auditor til dags dato har sett.”

“Med TimeLog Project har vi nå mulighet for å følge enda mer opp på budsjettene, samtidig har vi i langt høyere grad styr på hele proses-

“Implementeringen var smertefri og gikk over all forventning.”

– Torben Rune,
Netplan

“Alt vi gjør – gir tilbud, ringer til kunder, oppfølginger, logginger, gjør vi gjennom TimeLog CRM, og det er en veldig god måte å sikre en ensartet kvalitet på rådgivningen vår.”

– Torben Rune,
Netplan

sen, fra første kontakt til kunden, til prosjektet er avsluttet og lenge etterpå. Dette gir en mer naturlig måte å beholde kundekontakten på og høyere aktivitet. TimeLog Project har dermed gitt oss et kvalitetsløft, som har ført til økt omsetning – og vi er derfor meget fornøyde med valget vårt,” sier Torben Rune.

ROI – styrket økonomi og bedre kundekontakt

Ut over å bruke TimeLog Project som Netplans tidsregistrerings- og prosjektstyrings-system valgte Torben Rune å utvide med TimeLog CRM for å styrke kundekontakten.

“Vi hadde selvfølgelig en kundedatabase som vi oppdaterte, men med TimeLog CRM er oppdateringen blitt mer systematisert. Spesielt pipelineverktøyet til styring og budsjettering er en ny egenskap som har fått inn ved å benytte TimeLog CRM.”

“Før kategoriserte vi alt som prosjekter, også selv om det ikke var prosjekter, men med TimeLog CRM er det nå mulig å kvalitetssikre,” sier Torben Rune og fortsetter:

“Alt vi gjør – gir tilbud, ringer til kunder, oppfølginger, logginger osv., gjør vi gjennom TimeLog CRM, og det er en veldig god måte å sikre en ensartet kvalitet på rådgivningen vår. Vi har fullt overblikk over aktivitetene våre, og mulighet for å danne rapporter – noe som gjør oss i stand til å leve opp til den kvalitetssikringen en ISO sertifisering krever. ISO-sertifiseringen betyr blant annet årlige kontrollbesøk, som sikrer at vi følger metoden, og her er TimeLog CRM helt fantastisk. Samtidig bygger det på mye av den metoden som lå i vårt tidligere system.”

Samspillet mellom TimeLog Project og TimeLog CRM hjelper ytterligere med å bevare

overblikket i Netplan. De to systemene gir et hurtig og samlet overblikk over hele firmaets aktiviteter.

“Vi overveier også å bruke TimeLog Skills til å håndtere medarbeidernes CV'er og til intern resursstyring. Blant annet fordi vi kan se hvor raskt og effektivt vi kan jobbe, når også den typen informasjon blir koblet opp mot prosjektstyringen,” sier Torben Rune.

Smertefri implementeringsprosess

“TimeLog Project er i dag ryggraden i hele firmadriften. Hvis systemet ikke fungerer er det et spørsmål om liv og død for firmaet vårt. Vi var derfor meget nøye og meget forsiktige med å bytte system i omstillingsprosessen, men det var meget enkelt for oss,” forteller Torben Rune.

Netplan valgte å sette av to dager til å utdanne medarbeiderne i bruken av det nye TimeLog Project. Samtidig valgte de den første måneden å kjøre paralleldrift med det gamle systemet, for på den måten å lette omstillingsprosessen.

“Implementeringen var smertefri og gikk over all forventning. Øvelsen med paralleldrift var en god idé og gjorde at vi fikk med oss detaljene i systemet. Ved å taste alle informasjonene inn i begge systemene, ble medarbeiderne bedre kjent med det nye systemet. Det gikk fint fordi systemene var ganske like,” forklarer Torben Rune og avslutter:

“Jeg er meget imponert over den komplekse informasjonsstrukturen, som samler titusenvis forskjellige stumper av informasjon, som kokes sammen for å levere de resultatene vi ser i rapporter og oversikter. Systemet fungerer upåklagelig og alle prosjekter blir presist registrert.

Resultater

- 1 TimeLog Project var avgjørende for å oppnå Netplans ISO9001-sertifisering, som krevde en omfattende kvalitetssikring.
- 2 Netplan har oppnådd en økt kvalitetssikring, som har medført større omsetning og bedre oversikt over bedriften.
- 3 Koblingen mellom TimeLog Project og TimeLog CRM har gitt Netplan er raskt og samlet overblikk over firmaets aktiviteter.

Løsning

TimeLog Project
TimeLog Help Desk

Bransje

IT-bransjen

Kunde siden

2006

N E T P L A N

Netplan har ca. 15 ansatte, som jobber med rådgivning innenfor IT og telekommunikasjon.

Ytterligere informasjon
Ring til +45 70 200 645

TIME!LOG