

De opmaat naar groei vinden met Professional Services Automation

Het verhaal van SS BRANCH COMPANY

SS Branch is een management consulting firma, ervaren op het gebied van succesvolle transformaties in de gezondheidszorg, financiële sector, onderwijs en zelfs kernenergie bedrijven. De oprichter, Yvette Branch, is al meer dan 20 jaar een thought leader, die zich focust op voortdurende verbetering, versterking en uitbreiding van organisaties. Ze bouwt infrastructuren voor strategie, technologie platforms, data analyses, prestatie indicatoren, processen, organisatiestructuur en de 'lerende organisatie', die de feedback leveren op de strategie van 'continuous improvement'.



SS Branch gebruikt de Lean Six Sigma methodologie, die gebaseerd is op een samenwerkingsinspanning van een team om de prestaties te verbeteren door het systematisch terugbrengen van afval en het reduceren van variaties. Het combineert 'lean manufacturing' en Six Sigma om 'waste' uit een proces te verwijderen. Dat kan in een proces gedefinieerd worden als iedere activiteit dat niet vereist is voor de voortbrenging van een product of dienst. Deze methodiek heeft haar bedrijf onderscheiden door een manier van problemen oplossen dwars door organisaties heen. Yvette stelt: "Er is geen

probleem in een onderneming dat we niet kunnen oplossen met deze methodologie”.

DE UITDAGING

SS Branch heeft een agressieve groei-doelstelling om de business eind 2020 verdubbeld te hebben. Zoals zoveel eigenaren van mkb-bedrijven moet Yvette haar tijd balanceren tussen de business laten groeien en het vergroten van het succes van lopende projecten. Dit houdt haar scherp en houdt de focus op haar kernkwaliteit, het succesvol opleveren van sleutelprojecten.

De consequenties van het niet behalen van de groei-doelstellingen zijn serieus. Yvette's lange termijn projecten beslaan periodes tot wel 5 jaar. Een klant verliezen vanwege onjuiste of ontijdige informatie kan haar bedrijf potentieel heel veel geld kosten en haar bedrijf jaren terugzetten in ontwikkeling. De imagoschade zou enorm zijn en het vermogen van het bedrijf om toekomstige projecten aan te trekken zeer negatief beïnvloeden.

“Customer service is een uitdaging en extreem belangrijk voor onze business. Ik heb zeer snel toegang nodig tot informatie, wanneer een klant belt en die informatie dient bijzonder accuraat te zijn.”

Yvette Branch, Founder, SS Branch

WAAROM VOGSY

Veel organisaties ontberen een strategie om handmatig werk te elimineren, complexiteit te reduceren en hun collectieve vaardigheden te laten groeien. Yvette evalueerde verschillende PSA oplossingen, maar deze waren ofwel te complex ofwel te duur. Omdat haar business in de Google Cloud draait, hoopte ze dat er opportunites bestonden om te integreren met een PSA oplossing gebouwd voor het Google platform. Zodra ze kennismaakte met VOGSY, zag ze dat het twee belangrijke dingen deed die haar business nodig had: VOGSY werkt op het Google platform en is volledig geïntegreerd met de functionaliteit om de quote-to-cash van de business te managen.

“Wat we met VOGSY introduceerden is een volledig nieuwe benadering voor eigenaren en leidinggevenden van Professional Services Organisaties die hun business willen managen op groei. VOGSY is uniek in die zin dat het is ontwikkeld voor een nieuwe generatie van professional services bedrijven die hoofdzakelijk mobiel werken, real-time informatie willen en intensief samenwerken om gezamenlijk beslissingen voor klanten te nemen, terwijl ze de back end van de business transformeren” zegt Mark van Leeuwen, CEO of VOGSY.

“VOGSY voorziet in alle functionaliteit voor het quote-to-cash process. Echter, anders dan bij bestaande oplossingen, zijn we bij VOGSY ervan uitgegaan dat we de professional in het hart van de technologie moesten zetten.

Daarom fungeert VOGSY als Single Source of Engagement voor alle service professionals en geeft hen instant inzicht en toegang tot alle data, documenten en besluiten die nodig zijn voor de beoogde resultaten voor klanten en hun business.” Yvette was opgetogen over het vinden van VOGSY. “Customer service is een uitdaging en extreem belangrijk voor onze business. Ik heb snel toegang nodig tot de juiste en accurate informatie als een cliënt belt. Ik ben altijd on-the-go, dus toegang tot al mijn data op een mobiel apparaat of op mijn kantoor en de benefits van een volledig geïntegreerd platform versterken ons concurrentievermogen.”

CONCLUSIE De VOGSY oplossing voldeed aan alle eisen van SS Branch en is ontworpen vanuit de zelfde filosofie als die SS Branch gebruikt met hun klanten, waarin samenwerking, eliminatie van administratieve rompslomp en het zeker stellen van beschikbaarheid van accurate data van groot belang zijn. En zij kwamen erachter dat VOGSY extreem gemakkelijk in gebruik is, end-to-end informatie levert en alles doet wat het belooft te doen.