



HOSPITALITY GROUP

"KIJK KRITISCH NAAR JE EIGEN PROCESSEN"

OVER HOSPITALITY GROUP

Hospitality Group is het advies- en projectmanagementbureau voor hospitality, facility management, huisvesting en inkoop. Met vier business lines (Service & Workplace Design, Sourcing, Regie & Performance, Training & Development en Interim en Recruitment) realiseert het bureau nationaal en internationaal ruim driehonderd projecten per jaar. Daarvoor kan het een beroep doen op circa honderd adviseurs en interim-managers. Hospitality Group, gevestigd in Amersfoort, werkt voor grotere ondernemingen, bij instellingen voor sport, welzijn en cultuur en voor organisaties in de sectoren overheid, onderwijs en zorg.

Hospitality Group helpt organisaties met het creëren van aantrekkelijke en excellent georganiseerde omgevingen, vastgelegd in de missie *Creating better places*. Met multidisciplinaire teams wil de organisatie een bijdrage leveren aan het creëren van een inspirerende omgeving. Daarbij nemen ze de beleving van gebruikers als uitgangspunt.



INHOUDSOPGAVE





DE UITDAGINGEN

Standaardsoftware of toch *best of breed*? Ondanks enige twijfel koos Hospitality Group uiteindelijk met overtuiging voor ERP-software. En hoewel die twijfel tijdens de implementatieperiode onverwacht nog een keer de kop opstak, bleek de software flexibel genoeg om aan de wensen van Hospitality Group tegemoet te komen. Twijfel sloeg om in enthousiasme. “Ons inzicht in de cijfers is veel groter en we werken aantoonbaar efficiënter.”

Met de groei die Hospitality Group de afgelopen jaren doormaakte, nam ook de complexiteit toe. En complex was de organisatie toch al, gezien het brede aanbod aan diensten dat de organisatie levert. Steeds vaker stelde het management zich de vraag: hebben we het nog wel slim georganiseerd. Zijn we eigenlijk wel in control? “We constateerden dat Excel ons belangrijkste hulpmiddel was voor het genereren van managementinformatie”, zegt John Dommerholt, als directeur bij Hospitality Group verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

"In 2015 kwamen we tot de conclusie dat procesoptimalisatie noodzakelijk was. We wilden een meer efficiënte manier van werken afdwingen en het vervangen van onze bedrijfsautomatisering was een belangrijke stap in dat proces." Tot dat moment werkte Hospitality Group met allerlei zelfstandig draaiende softwarepakketten. Dat beviel de organisatie prima. Sterker nog: aanvankelijk was de gedachte zelfs om ieder afzonderlijk bedrijfsproces te automatiseren met de *best of breed* beschikbare softwareoplossing. Later kwam men van terug van dat idee, toen duidelijk werd dat de gewenste efficiëntieverbetering met standaardsoftware aanzienlijke kostenvoordelen opleverde.

**"WE CONSTATEERDEN DAT EXCEL
ONS BELANGRIJKSTE HULPMIDDEL
WAS VOOR HET GENEREREN VAN
MANAGEMENTINFORMATIE"**





HET JUISTE GEREEDSCHAP

Bij de selectie van leveranciers ging Hospitality Group niet bepaald over een nacht ijs, herinnert Dommerholt zich nog goed. “We hebben er echt de tijd voor genomen en af en toe zelfs pauzes ingelast. Er stond totaal geen druk op de ketel want de software die we op dat moment in gebruik hadden, functioneerde naar behoren. Er was dus geen enkele reden om ons te laten opjagen.” Dus nam het management de tijd om een uitgebreid programma van eisen op te stellen en vroeg het in de vervolgfase offertes en demo’s op. De leveranciers op de shortlist werden vervolgens uitgenodigd voor een gesprek, waarna ook nog enkele referentiebezoeken plaatsvonden.

Uiteindelijk viel de keuze op de ERP-software van AFAS. “Die keuze was gebaseerd op een combinatie van factoren. We waren onder de indruk van de geboden functionaliteit en hadden een positief beeld bij de mogelijkheden om onze processen in het systeem onder te brengen”, blikt Dommerholt terug. “Ook aspecten als het implementatieplan en de total cost of ownership speelden een rol. We kozen bewust voor standaardsoftware als alternatief voor duurder maatwerk. Ook al was dat soms wel even slikken, omdat je moet accepteren dat sommige bedrijfsprocessen aangepast moeten worden aan de IT-infrastructuur. Of zelfs dat medewerkers hun aangeleerde manier van werken moeten aanpassen. Dat is best spannend als je al dertig jaar gewend bent om processen op een bepaalde manier uit te voeren.”

KLOPPEND HART VAN DE BEDRIJFSVOERING

Toen de kogel door de kerk was en het papierwerk geregeld, ging de aandacht uit naar de implementatie van de ERP-software. Namens Hospitality Group werd die toevertrouwd aan controller Mark Verboom, die begin 2016 in dienst was getreden en dus meteen vol aan de bak kon. Gelukkig voor hem werd het geen haastwerk. Verboom: "Volgens de projectleider van de leverancier was een implementatie in een tijdsbestek van drie maanden haalbaar. Zoveel haast hadden wij niet. We namen liever ruim de tijd om te stoeien met de inrichting van Projecten, toch het kloppend hart van onze bedrijfsvoering."

**"WIJ DENKEN GRAAG MET DE
LEVERANCIER MEE, WANT ANDERSOM IS
DAT NAMELIJK OOK HET GEVAL"**



TIERELIER

Uiteindelijk nam de implementatie een klein half jaar, van april tot september, in beslag. Ondanks het relatief ruime tijdsbestek zat controller Verboom al snel tot over zijn oren in het werk. “De consequenties van onze keuze voor standaardsoftware waren heftig”, aldus Dommerholt. “Een van de grootste problemen tijdens de implementatie deed zich voor rond het uren schrijven, voor een dienstverlener als Hospitality Group tamelijk essentieel. Verboom had eerder een demonstratie over de urenregistratie bijgewoond. “Toen werkte het natuurlijk als een tierelier. Maar toen we deze functionaliteit gingen inrichten, liepen we tegen het probleem aan dat onze consultants soms meer dan acht uur per dag declarabel zijn. Daar wilde het systeem echter niet aan. Door vrije velden te benutten of soms een bestaand veld te hernoemen, zijn we er toch uitgekomen.”







Terugkijkend op het implementatieproces stelt Verboom dat vraagstukken rondom autorisatie hem de meeste hoofdbrekers hebben bezorgd. “Op aanraden van de leverancier heb ik zelfs een cursus over de materie gevolgd. En dan nog zie je weleens wat over het hoofd. Een van de collega’s ontdekte in InSite een knop ‘bonus aanvragen’. Dat heeft hij voor de gein natuurlijk meteen uitgeprobeerd. De verantwoordelijke manager keek wel even raar op toen hij de bonusaanvraag in zijn takenlijst zag verschijnen.”

In oktober 2016 ging Hospitality Group live met bijna alle onderdelen van de nieuwe software. Per 1 januari 2017 volgde ook de loonadministratie, die voorheen was uitbesteed aan de accountant. Het in eigen huis doen van de loonadministratie was trouwens niet meteen een uitgemaakte zaak, zegt Dommerholt. “Vooraf hebben we ons wel afgevraagd of we zelf moesten gaan payrollen. Als adviseurs zijn we gewend om te werken met een business case en het in kaart brengen van risico’s, dus dat hebben we in dit geval ook gedaan. Daaruit bleek het een stuk efficiënter om de loonadministratie zelf te doen, dus ook die knoop hebben we vervolgens doorgehakt.” Verboom is er blij mee. “Het inzicht in de loonadministratie is een groot pluspunt, in het verleden was dat vooral een black box. Ik vind het heel knap hoe de leverancier erin is geslaagd om Payroll, Financieel en Projecten te integreren. Als je het mij vraagt kan de concurrentie van AFAS daar nog een puntje aan zuigen.”

Volgens Dommerholt is het grootste winstpunt ten opzichte van het verleden dat de beschikbare managementinformatie van beduidend grotere kwaliteit is. "Ons inzicht in de cijfers is veel groter en we werken aantoonbaar efficiënter. Dat is mede de verdienste van Mark die een aantal nuttige rapportages heeft opgezet, onder andere voor onderhanden werk en declarabiliteit." Volgens Verboom is het heel goed mogelijk om bestaande Excelrapportages in het systeem onder te brengen. "Met behulp van vrije velden kun je heel veel naar je eigen hand zetten. Van die flexibiliteit maken wij graag gebruik om eigen analysetools te bouwen."

**"IK HOOR WELEENS DAT ER GEBRUIKERS
VAN ERP-SOFTWARE ZIJN DIE NIET MEER
DAN ÉÉN ONDERDEEL GEBRUIKEN.
DAT SNAP IK EIGENLIJK NIET"**



RECRUITMENTTECHNOLOGIE VAN TEXTKERNEL

Voor verlof, verzuim en declaraties maakt Hospitality Group vanzelfsprekend gebruik van workflows. Vanaf februari 2018 is dat arsenaal uitgebreid met de ingebruikname van geavanceerde workflows die onderdeel zijn van de recruitmenttechnologie van Textkernel. Diverse componenten daarvan, zoals automatische cv-verwerking en het semantisch zoeken en matchen van cv's en vacatures, maken het recruitmentproces stukken efficiënter. "Voor onze activiteiten op het gebied van werving en selectie en interim-management is dit een belangrijke stap vooruit", stelt Dommerholt. "Het ging om een oude wens, die al leefde toen we ons oriënteerden op de vervanging van software in 2015, maar die we een tijdje hadden geparkeerd. Begin 2017 hebben we verschillende oplossingen bekeken. Uiteindelijk zijn we bij Textkernel uitgekomen omdat die oplossing perfect samenwerkt met de onderdelen van ons ERP-pakket."

DIGIPOORTEN

Een andere innovatie oplossing waar Hospitality Group blij mee is, betreft het gebruik van zogenoemde digipoorten. "Daarmee zijn onze verzuimmeldingen bijvoorbeeld gekoppeld aan het systeem van onze verzuimverzekeraar", legt Verboom uit. "Op grond van de registratie van de werknemer en diens verzuimperiode doet de verzekeraar vervolgens geautomatiseerd een uitkering." Dommerholt vindt overigens dat er op het gebied van gebruiksvriendelijkheid van het systeem nog wel winst is te boeken. "In mijn functie krijg ik bijvoorbeeld via een workflow af te handelen declaraties in mijn takenlijst. Dat werkt fantastisch. Maar vervolgens moet ik elke declaratie apart openen, goedkeuren en bevestigen. Dat zijn meer handelingen dan ik zou willen. Vergelijk het met doen van betalingen via de bank. Je kunt dertig betaalopdrachten klaarzetten en die met één druk op de knop accorderen. Zo zou ik dat ook met die declaraties willen doen."





FUNCTIONEEL BEHEER

Controller Verboom, in zijn functie verantwoordelijk voor het functioneel beheer, omschrijft zichzelf en de key users zoals Dommerholt als kritische gebruikers. “Wij zijn bijvoorbeeld heel actief in het inschieten van allerlei wensen. Waarschijnlijk zijn we mede daarom uitgenodigd om lid te worden van het Inspiratienetwerk van AFAS. Wij denken graag met de leverancier mee, want andersom is dat namelijk ook het geval. Naast fiscale knowhow die de leverancier met klanten deelt, krijgen we ook regelmatig informatie over actuele kwesties, zoals de bescherming van persoonsgegevens.”

Volgens Verboom kan hij met behulp van de KnowledgeBase de meeste incidenten zelf oplossen. Als het ingewikkeld wordt, doen we een beroep op de supportafdeling. Het gebeurt weleens dat voor een bepaald probleem geen pasklaar antwoord voorhanden is. Dan ga je samen op zoek naar de oplossing en daar leer je allebei van.”

GOUDEN TIP

Desgevraagd hebben de mannen van Hospitality Group nog wel enkele tips voor andere organisaties. “Mijn gouden tip”, begint Dommerholt, “heeft te maken met de benadering van processen. Ik kan iedereen aanraden om heel kritisch naar de eigen processen te kijken en vooral open te staan voor een andere manier van werken.” Verboom sluit zich daar graag bij aan. Hij zegt: “Ik hoor weleens dat er gebruikers van ERP-software zijn die niet meer dan één onderdeel gebruiken. Dat snap ik eigenlijk niet. Mijn advies zou juist zijn om zoveel mogelijk onderdelen te gaan gebruiken, want het communiceert allemaal perfect met elkaar.”



AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vijfhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor de zakelijke markt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 11.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



ZO KOM JE MET ONS IN CONTACT



BEZOEKADRES

Inspiratielaan 1
3833 AV Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883