

## Finance en people management transformeren

Bill Gosling Outsourcing evolueert verder met Workday en kan nu, met behulp van diepgaande zakelijk inzichten, de toekomst van het bedrijf ontwerpen.

### Uitdagingen

Bill Gosling Outsourcing is een internationale aanbieder van contact center-oplossingen met vestigingen in Canada, Costa Rica, de Filipijnen, het VK en de VS. Het bedrijf was op zoek naar een HR-systeem dat ook zou bijdragen aan het transformeren van finance, waar nog een enorme focus lag op administratieve taken. Het financeteam wilde meerwaarde leveren aan de business door het bieden van inzichten waarmee executives en managers betere besluiten kunnen nemen. Ze wilden de financiële processen productiever maken door middel van automatisering en de business helpen om sneller te reageren op veranderende klantvraag.

“

Mijn mandaat als CFO is het creëren van kapitaal, niet het tellen van kapitaal. Workday maakt dit mogelijk.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

### Finance en HR opnieuw uitvinden

Bill Gosling Outsourcing koos voor Workday Financial Management en Workday Human Capital Management. CFO Joe Fanutti zegt: “Ik zag in Workday een analytics-systeem waarmee besluitvormers inzichten zouden krijgen op het gebied van finance én onze mensen.” Het bedrijf besloot opnieuw te overwegen hoe een financieel systeem zou moeten functioneren en te onderzoeken hoe Workday gebruikt zou kunnen worden voor betere besluitvorming en wendbaarheid.



### Overzicht

- Meer dan 2400 FTE verdeeld over 8 locaties wereldwijd
- Opgericht in 1955
- Gevestigd in Newmarket, Ontario

### Voordelen

Bill Gosling Outsourcing vertrouwt op Workday voor het op één lijn brengen van de operatie en de strategie. Workday helpt het bedrijf met alle processen, wat zorgt voor een productieve operatie. Veranderingen worden soepel doorgevoerd en uitdagingen tijdig onderkend en aangepakt. Dankzij Workday besteedt het financeteam minder tijd aan administratieve taken en meer tijd aan hun strategische rol. Workday zorgt voor efficiëntie door automatisering en biedt uitstekende inzichten. Hierdoor kunnen finance- en HR-managers:

- 80% van hun financetijd aan analyses besteden
- De volatiliteit van de marges verminderen
- Mensen op afstand aannemen en opleiden
- De financiële gezondheid snel beoordelen

### Workday-applicaties

- Financial Management
- Procurement
- Human Capital Management
- Payroll Management
- Recruiting
- Prism Analytics
- Adaptive Planning
- Learning

## Waarom Workday?

### Analytics als drijvende kracht achter de business

Bill Gosling Outsourcing automatiseerde met Workday veel routinematige processen, verminderde het verloop en verbeterde de rapportages. Finance en HR-managers rolden al snel additionele zaken uit met het systeem. Zo gingen ze Workday gebruiken voor voorspellende analyses om proactief te voldoen aan de behoeften van de klanten. In een volgende stap verbeterde het bedrijf de forecasting van personeelskosten en automatiseerden ze de complete transactieverwerking. “Na het automatiseren van transacties binnen Workday konden financemanagers meer tijd besteden aan data-analyses en het adviseren van de business”, zegt Fanutti. “Workday analytics maakt het mogelijk om data multidimensioneel te analyseren. Dus niet alleen lineair, zoals in traditionele ERP-systemen.



Automatiseer transactie- en routineprocessen



Gebruik predictive analytics ter ondersteuning van besluitvorming



Verbind finance- en HR-systemen, datastromen en inzichten

Bill Gosling Outsourcing gebruikt Workday Prism Analytics om finance-, HR-, operationele en andere data te presenteren in 'client scorecards' om zo de waarde en winstgevendheid van elk account te bepalen. HR en finance gaan nog steeds door met het verfijnen van hun voorspellende analyses en planning. Ze willen een nog hoger niveau van inzicht en automatisering, voor nog meer innovatie en nog minder handmatig werk. David Rae, Chief Executive Officer bij Bill Gosling Outsourcing: “Workday levert continu nieuwe innovaties en functionaliteiten. Dit stelt ons bedrijf in staat om te blijven innoveren.”

### Continue transformatie

Bill Gosling Outsourcing gebruikt Workday op een strategisch niveau, maar vertrouwt er nog steeds op dat het bedrijfsactiviteiten sneller en efficiënter maakt. Zo heeft het bedrijf recentelijk 'remote workforce management' verbeterd, wat het bedrijf flexibeler maakt als het gaat om het werven, inwerken en trainen van mensen op afstand. Workday stelt Bill Gosling Outsourcing in staat om te blijven transformeren, zich snel aan te passen en om altijd de meest efficiënte oplossingen te bieden aan klanten.

Het verbinden van HR- en financesystemen en het vergroten van de vaardigheden van HR- en financemanagers bleken van essentieel belang om de business constant te transformeren. Fanutti adviseert: “Je moet HR- en financeprocessen verbinden om ze holistischer en slimmer te maken, zoals wij met Workday hebben gedaan. Dan kun je managers laten bijdragen als bedrijfsanalisten, omdat ze in staat zijn om data te vertalen naar inzichten.”



Workday levert continu nieuwe innovaties en functionaliteiten. Dit stelt ons bedrijf in staat om constant te innoveren.

**David Rae**  
Chief Executive Officer



Na het automatiseren van transacties binnen Workday konden financemanagers meer tijd besteden aan data-analyses en het adviseren van de business.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

## Resultaten

### Betere forecasting en marges

Bill Gosling Outsourcing constateerde dat de analyticstools van Workday, gecombineerd met de juiste vaardigheden binnen finance en HR, enorme kansen bood voor het verbeteren van de inzichten en de processen. Zo gebruiken managers Workday voor het beter voorspellen van de personeelskosten. Het financeteam kan de marges in realtime bekijken en beheren, niet alleen na afloop van de maandafsluiting. Kenny Johnston, directeur van Bill Gosling Outsourcing, zegt: "Een van de belangrijkste resultaten die we met Workday hebben behaald, is het verminderen van de volatiliteit van marges."

### Inzichten als drijvende kracht voor de toekomst

De uitrol van Workday heeft het bedrijf geholpen om veel routinematige processen te automatiseren en te versnellen. "Eerst werd 80 procent van de financetijd aan transactieverwerking besteed en 20 procent aan analyse. Dit hebben we nu omgedraaid," zegt Fanutti. "Dit geeft ons een veel gezondere balans om het bedrijf vooruit te helpen."

Nu de administratieve druk grotendeels is verdwenen kunnen finance- en HR-teams een grotere rol spelen bij het waarborgen van de toekomst van Bill Gosling Outsourcing. Rae zegt, "De voorspellende analyses binnen Workday en de mogelijkheid om te plannen voor finance en HR op basis van business drivers helpt ons bedrijf op weg naar een mooie toekomst."

### De klantprestaties een boost geven

Bill Gosling Outsourcing gebruikt Workday Prism Analytics en Workday Adaptive Planning om huidige en historische data te kunnen begrijpen. Het meten van de daadwerkelijke waarde van accounts is een belangrijke usecase voor datagestuurde analyses. Wij zijn afhankelijk van Workday om de gezondheid van onze klantenaccounts te bepalen", zegt Fanutti. "In Workday Prism Analytics kunnen we financiële, HR- en operationele metrics combineren in een scorecard. We kunnen data beoordelen vanuit verschillende perspectieven om zo de prestaties van een bepaalde account te verbeteren."

### Training om transformatie te sturen

Vanwege de snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale transformatie, heeft Bill Gosling Outsourcing besloten om het gebruik van Workday Learning bij het trainen van werknemers aan te passen. Managers automatiseerden het traject rondom compliance-trainingen, met strikte tijdslijnen. Dit stelt teammanagers in staat om de voortgang van werknemers te analyseren om ervoor te zorgen dat niemand achterblijft.

Tot dusver is de gemiddelde afrondingstijd van 21 dagen naar 6,5 dagen gegaan, van de 414 cursussen die in de afgelopen 12 maanden zijn aangeboden. Op dit moment is 99,99 procent van alle verplichte training tijdig voltooid. Dit omvat zowel verplichte compliancetraining als klantspecifieke en bedrijfstraining.

“

Eerst werd 80 procent van de financetijd aan transactieverwerking besteed en 20 procent aan analyse. Dit hebben we nu omgedraaid.

**Joe Fanutti**  
Chief Financial Officer

“

Onze trainingscapaciteit is verhoogd en we plukken nu de voordelen van een virtuele learning experience. Dit vertaalt zich in betere resultaten, wereldwijd.

**Joel MacCharles**  
VP, Learning and Innovation

“

De voorspellende analyses binnen Workday en de mogelijkheid om te plannen voor finance en HR op basis van business drivers helpt ons bedrijf op weg naar een mooie toekomst.

**David Rae**  
Chief Executive Officer

