

## Workday en Bill Gosling Outsourcing

### Een bedrijf in mensenwerk laat zijn mensen beter werken

Bill Gosling Outsourcing houdt zich bezig met debiteurenbeheer en contactcenteroplossingen, waarbij de nadruk van het bedrijf ligt op mensenwerk. De 1700 medewerkers zijn het visitekaartje voor de klanten van Bill Gosling Outsourcing. Zij vertegenwoordigen tenslotte hún bedrijf en hun merken.

"De reden dat onze klanten zaken met ons willen doen - en ze hebben heel veel keuze - is vertrouwen", aldus COO Kenny Johnston. "Wij bieden zekerheid en merkbescherming. We treden namens hen op. We praten met hun klanten. Als we ons willen profileren als een stabiel, voorspelbaar bedrijf, ligt dat in de handen van onze medewerkers."

Hij vervolgt: "Zonder de inbreng en loyaliteit van onze medewerkers stellen we niets voor. We zijn niets als onze mensen zich niet betrokken voelen bij het proces en hier niet willen zijn. Dan zouden we een gewoon callcenter zijn."

Workday heeft Bill Gosling Outsourcing geholpen om allesbehalve een standaard callcenter te worden door de medewerkers te betrekken, hen in staat te stellen beslissingen te nemen en iedereen in de organisatie te kunnen voorzien van tijdige, accurate informatie.

#### Een baanbrekende benadering

"We willen dat alle medewerkers in onze organisatie over de benodigde tools beschikken om de controle te houden over wat ze moeten doen", aldus CEO David Rae. "Telkens als we hun betere tools, betere training en beter management kunnen bieden, helpt dat ons om dat doel te bereiken. Dankzij Workday beschikken al onze medewerkers tijdig over de gewenste informatie en kunnen ze op basis daarvan actie ondernemen. Dat heeft onze manier van werken compleet veranderd."

Voordat Workday in 2013 in gebruik werd genomen, heeft Bill Gosling Outsourcing Workday beoordeeld en vergeleken met andere oplossingen. Toen het bedrijf ontdekte dat Workday één systeem voor finance en HR bood, zag het meteen de potentiële voordelen. "We waren bijzonder enthousiast over het feit dat één oplossing ons zoveel nieuwe mogelijkheden kon bieden", aldus Rae. "We zagen een oplossing voor ons die finance aan human capital koppelde en daardoor jaren verder was dan waar we toen waren." CFO Joseph Fanutti stemt hiermee in. "Voor Bill Gosling Outsourcing is het kunnen beschikken over één systeem absoluut van cruciaal belang", zegt hij. "Onze personeelsgegevens en onze financiële gegevens gaan hand in hand. De dashboards die we hebben



#### Businesscase in het kort

- 1700 werknemers in vier landen
- Omzet \$80 miljoen (2014)
- Hoofdkantoor in New Market, Canada

#### Workday-applicaties

- Workday Financial Management
- Workday Human Capital Management
- Workday Payroll (Canada en V.S.)
- Workday Expenses
- Workday Recruiting
- Workday Time Tracking
- Workday Procurement

#### Samenvatting van business benefits

- Grotere betrokkenheid en autonomie van werknemers, wat resulteert in betere klantmarges
- Eén bron van informatie voor werknemers en managers voor meer efficiëntie, nauwkeurigheid en vertrouwen
- 16 procent minder verloop, 25 procent minder papierkosten en 50 procent minder personeelskosten gerelateerd aan inkoop en treasury
- Aantal grootboekrekeningen teruggebracht van 17.000 tot 150, 30 procent snellere financiële afsluiting en eindejaarscontrole met meerdere weken verkort

opgezet voor onze operationele managers bevatten nu zowel financiële als HR-metrics. Voor een operationeel manager is de winstgevendheid net zo belangrijk als het personeelsverloop. Inzicht in de samenhang tussen die twee is dus zeer belangrijk."

Fanutti constateert dat vóór de implementatie van Workday de onderneming op afzonderlijke eilanden opereerde, wat ten koste ging van de totale effectiviteit. "De financiële afdeling opereerde op zichzelf, HR opereerde op zichzelf. Er was gebrek aan consistentie in hoe we de business bekeken", zegt hij. "Cijfers waren altijd al een probleem, over KPI's bestond nooit overeenstemming en mensen konden het niet eens worden over welke acties ondernomen moesten worden om succes te boeken. Workday heeft voor een transformatie gezorgd omdat iedereen nu dezelfde taal spreekt. Iedereen kijkt naar dezelfde cijfers, iedereen is het eens over dezelfde metrics, iedereen heeft dezelfde prioriteiten."

### **De drie grootste voordelen vanuit het oogpunt van de CEO**

Rae noemt drie belangrijke voordelen van de overstap naar Workday, die het bedrijf ingrijpend hebben verbeterd. "In de eerste plaats inzicht en begrip in ons personeelsverloop", zegt hij. "Als gevolg daarvan is ons personeelsverloop in een jaar met 16 procent gedaald."

"In de tweede plaats is de hoeveelheid tijd die het ondersteunende personeel besteedt aan het uitvoeren van relevante werkzaamheden enorm toegenomen. In het verleden werkte het ondersteunende personeel veel met papieren processen. Om een voorbeeld te geven: in ons hoofdkantoor in Toronto zijn we van 56 dossierkasten naar 6 gegaan." De kosten voor papier zijn met 25% teruggebracht, en volgend jaar wordt nog een aanzienlijke afname verwacht.

Het derde en belangrijkste voordeel dat Rae ziet, is dat operationele managers de informatie die ze nodig hebben op een dagelijkse basis tot hun beschikking hebben. "Ze kunnen een beter inzicht krijgen in de gebieden die ze voor onze klanten managen", zegt hij.

"Sinds we met Workday werken, is de omzet gestegen, zijn de kosten voor ondersteuning gedaald, zijn de marges gestegen en is de manier waarop we zaken doen ingrijpend veranderd", zegt hij. "Onze medewerkers

zijn tevredener en doen hun werk met meer plezier. Ze hebben het gevoel zinvol bezig te zijn met dingen die nodig zijn, en niet met trivialiteiten."

### **Crossfunctionele zakelijke voordelen vanuit het oogpunt van de CFO**

CFO Fanutti ziet als voordeel onder meer de consistentere klantmarges die het gevolg zijn van de nieuwe, naadloze interactie tussen het financiële en het operationele team. "We kunnen nu samenwerken met het operationele team, hen helpen met het plannen van hun werkzaamheden, hun prestaties meten en prioriteiten stellen." Als gevolg daarvan konden ze personeelskosten die gerelateerd zijn aan inkoop en treasury met 50 procent terugbrengen.

"Het operationele team is meer betrokken geraakt bij de analytische kant. Door samen te werken met de financiële afdeling, zijn ze veel beter in staat de bedrijfsactiviteiten te voorspellen en te doorgronden. Nu is er echte samenwerking tussen de financiële en de operationele afdeling, om te begrijpen wat er gebeurd is in hun individuele kostencentra en hoe daarop te reageren", zegt hij.

"De tijdsbesteding van onze financieel analisten - als het gaat om de voorbereiding van data versus analyses - is van een 70/30 naar 30/70 verhouding gegaan. We besteden nu nog maar zo'n 30 procent van onze tijd aan het verwerken van financiële gegevens", zegt hij, "en de rest van de tijd wordt nu besteed aan daadwerkelijke analyses, die ons in staat stellen toekomstige zakelijke beslissingen te nemen op basis van data."

"Onze totale tijd voor een financiële afsluiting is met 30 procent gedaald en de inspanningen voor het voorbereiden van het afsluitingsproces zijn aanzienlijk afgenomen. In ons oude ERP-systeem moesten we drie of vier cycli voor financiële overzichten doorlopen voordat alles klaar was. Met Workday kunnen we datzelfde proces in twee cycli voltooien. We hebben dus de hoeveelheid werk die nodig was voor de voorbereiding met 50 procent teruggebracht", vervolgt hij.

"We zijn van 17.000 grootboekrekeningen naar 150 gegaan. We hebben ook ongeveer 130 uitgavecategorieën, 80 afdelingen, 10 regio's en een tiental rechtspersonen geïmplementeerd. Het is een bijzonder efficiënt proces voor ons geweest."

Zelfs de eindejaarscontrole was veel efficiënter in het eerste jaar dat het bedrijf met Workday is gaan werken. Het financiële team kon de auditors rechtstreeks toegang tot de gegevens geven, waardoor eenmalige verzoeken niet nodig waren. "Het heeft onze eindejaarscontrole waarschijnlijk met wel twee weken verkort", zegt Fanutti, "omdat de auditors informatie kunnen bekijken die ze vroeger niet konden bekijken, zoals volledig gedocumenteerde bedrijfsprocessen en audittrails met de details van elke transactie en wijziging."

COO Johnston waardeert ook de wereldwijde consistentie die Workday het bedrijf heeft gebracht. "Met Workday hebben we nu echt een wereldwijde norm om de winstgevendheid en marges van klanten te meten", zegt hij. "Dat betekent dat ik een consistent gesprek kan hebben met de country manager in de Filipijnen, het Verenigd Koninkrijk of de VS."

### Betrouwbare, tijdige analyses

Rae zegt dat hij als CEO met name de analyses waardeert die Workday direct bij hem aflevert.

"Ik wil kunnen zien hoe we in elk land presteren en ik wil inzicht hebben in onze omzet, onze winstgevendheid, onze marges, het personeelsverloop, de wervingskosten en de wervingsresultaten", zegt hij. "Met Workday kan ik op die informatie vertrouwen. Ik ga altijd de rapporten een keer door met het team dat ze heeft opgesteld, zodat we het allemaal met elkaar eens zijn. Wanneer ik die rapporten vervolgens uitvoer, hoef ik me geen zorgen te maken of er iets is veranderd in de formules of over de integriteit van de gegevens."

Voorheen kwam de informatie die hij kreeg weken of zelfs maanden te laat. "Nu krijg ik dagelijks informatie", zegt hij. "Ik kan de marge per klant dagelijks en aan het eind van de maand bekijken. Bovendien kan ik de marges voor die maand bekijken zonder dat het financiële team eerst de winst- en verliesrekeningen hoeft te maken. Zo kunnen we veel beter zien of we op de juiste koers zitten, of we aanpassingen moeten aanbrengen en of we extra tijd moeten besteden aan gebieden die moeilijkheden ondervinden."

### Autonomie voor iedereen

De executives zijn niet de enige groep met toegang tot cruciale gegevens - nu hebben alle mensen die gegevens moeten gebruiken toegang tot de gegevens die ze nodig hebben. "Veel van onze informatie werd in het verleden handmatig bijgehouden, met name aan de HR-kant van het bedrijf", zegt Rae. "Veel van die informatie was nooit beschikbaar voor ons managementteam. Nu bevindt alle informatie zich in Workday, zodat managers veel meer details kunnen bekijken. Wanneer een werknemer bijvoorbeeld zijn of haar vaardigheden in Workday bijwerkt, geeft dat managers de mogelijkheid om een nieuwe medewerker aan het team toe te voegen."

Hij vervolgt: "De mensen die de rapporten genereren, zijn de mensen die de rapporten nodig hebben. We hebben al onze managers getraind in de analytische kant van het bedrijf, in de algemene structuur van de finance en HR, en nu zijn ze samengebracht. Dat geeft hun de mogelijkheid om zelf rapporten te maken. Ze kunnen dagelijks rapporten maken in plaats van op zoek te gaan naar een of andere informatiedump uit een ander systeem. Ze hoeven niet meerdere rapporten te bekijken die door verschillende afdelingen zijn gemaakt. Dat maakt hun werk zoveel gemakkelijker en efficiënter."

Wat is het gevolg geweest van deze 'informatie-autonomie'? "Het totale effect is dat onze managers meer tijd besteden aan dingen die waarde toevoegen - ze besteden tijd aan klanten, medewerkers en het verbeteren van strategieën."

"Toen we naar Workday gingen kijken, zochten we alleen naar een HR-oplossing. Nadat we een jaar met Workday hebben gewerkt op het volledige platform, hebben we een oplossing die onze manier van werken compleet heeft veranderd. Workday heeft invloed gehad op de manier waarop ons bedrijf opereert, zelfs zoveel dat het nu medebepalend is voor onze strategie voor de toekomst wat betreft groei, uitbreiding, en nieuwe opportunity's voor onze klanten en onze medewerkers", zegt Rae.

"Ik heb van veel mensen in ons managementteam te horen gekregen dat dit absoluut een van de beste dingen is die we in de afgelopen tien jaar hebben gedaan", concludeert hij. "Veel mensen die eerst sceptisch waren, zijn nu volledig om."



Workday | Telefoonnummer: +31 (0)20 808 1836 | [workday.com/nl](https://workday.com/nl)