

“We zijn een jonge kmo, met veel ‘eerste keren’. Attentia ondersteunt ons bij dit groeitraject.”

Jurgen Koster,
Algemeen Directeur TOPdesk Belgium



Attentia begeleidt TOPdesk door groeiproces met digitalisatie

TOPdesk is twintig jaar geleden opgericht door twee studenten. Hun ambitie was om andere organisaties te helpen, met software die intuïtief is in gebruik, bij het verbeteren van hun dienstverlening en het opvolgen van meldingen en vragen. Voor de groeipijnen bij het eigen groeitraject deed de kmo een beroep op Attentia.

GROEI VERANDERT NODEN

TOPdesk is al een tiental jaar klant bij Attentia voor alles wat loonadministratie en welzijn aangaat. Ook met juridische vragen kan TOPdesk bij Attentia terecht. Door de snelle groei van TOPdesk in België, botste de onderneming op nieuwe grenzen en werd ze geconfronteerd met andere noden.

Jurgen Koster, Algemeen Directeur TOPdesk Belgium vertelt: “We zijn een Belgische kmo maar afhankelijk van de Nederlandse moederholding. Dat betekent dat we aan bepaalde procedures en verwachtingen moeten voldoen. Rapporteren bleek bijvoorbeeld een heikel punt.” Daarnaast waren er nog andere uitdagingen voor de kmo. Juridisch moest ze de geldende wetgevingen continu opvolgen. Op vlak van workflow waren eenvoudiger en efficiënter werken aan de orde. En tegelijkertijd trachtte TOPdesk de arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers te verbeteren.

MET KRITISCHE BLIK

“We hebben onze samenwerking toen heel open en kritisch onder de loep genomen”, gaat Jurgen Koster verder. “We hebben zelfs overwogen om de samenwerking met Attentia stop te zetten. Maar in plaats hiervan hebben we samen onderzocht hoe we het partnership konden optimaliseren.” Er werd geopteerd om de personeelsadministratie grotendeels te digitaliseren via de modulaire tool QIOSQ. Deze gebruiksvriendelijke internetapplicatie laat toe om snel en correct de loonberekening af te handelen.

feeling good works great

attentia

GEEN BOETES MEER

Na een eerste evaluatie bleek de basisversie van QIOSQ niet volledig te voldoen aan de verwachtingen van TOPdesk. "We zijn toen vrij snel overgeschakeld naar QIOSQ Plus. Die tool is nog uitgebreider, waardoor we nog meer zelf kunnen doen: we kunnen de payroll voorbereiden waar en wanneer we dat willen, documenten aanleveren voor onze boekhouding, we kunnen simulaties maken en er is een uitgebreide rapportering mogelijk."

Een ander voordeel van QIOSQ is dat beide partijen altijd toegang en inzicht hebben in de stand van zaken. "Vroeger gebeurde het al eens dat we een boete kregen omdat we een wijziging niet tijdig hadden aangegeven. Nu is alles gedigitaliseerd en deels geautomatiseerd. We ontvangen herinneringen zodat we niets meer kunnen vergeten, en bijgevolg een boete vermijden", aldus Jurgen Koster.

ZELFSTUREND

TOPdesk opteerde ook voor de afwezigheidsmodule/verlofmodule. Dit biedt de werknemers de mogelijkheid om zelf hun verlof aan te vragen en ook te zien in de planning. Koster: "Voorheen was dit een administratieve rompslomp met aanvragen per mail, Excel-bestanden om alles bij te houden en medewerkers die het ook nog eens bijhielden. Nu sturen ze hun aanvraag online door via de verlofmodule en gebeurt alles automatisch. Ze kunnen vanop elke locatie en op elk tijdstip hun vakantie aanvragen. En ik kan het eenvoudig opvolgen."

VELE 'EERSTE KEREN'

Naast de aangereikte tools is voor Jurgen Koster het persoonlijk contact bij Attentia een belangrijke meerwaarde: "We zijn een jonge kmo. Veel situaties betekenen voor ons 'de eerste keer': complexe en afwijkende zaken, uitzonderingen, zoals een arbeidsongeval, of de aanwerving van een student die eerst een stage bij ons liep. Situaties waarbij we zelf niet altijd meteen weten hoe het aan te pakken. De Belgische wetgeving inzake HR en welzijn is heel complex. Daar ondersteunt Attentia ons sterk. Als je kan terugvallen op een expert in de materie, kom je samen tot een sterker HR-beleid. Daarnaast vind ik het een meerwaarde om één aanspreekpunt te hebben bij wie ik steeds terecht kan. Die contactpersoon verwijst me intern door naar de juiste persoon die me verder kan helpen."

Over TOPdesk

TOPdesk biedt service management software voor elke organisatie. Het Nederlandse bedrijf, opgericht in 1997, ontwikkelt software onder dezelfde naam om de klantmeldingen bij hun klanten te verbeteren. Vandaag is TOPdesk actief in 10 landen waaronder Nederland, Duitsland, België, de Verenigde Staten en Canada. Internationaal telt TOPdesk ongeveer 600 medewerkers die de meer dan 4.000 klanten in verschillende sectoren bijstaan met diverse toepassingen. In België is TOPdesk actief sinds 2007.



Meer informatie:

info@attentia.be
www.attentia.be

UITDAGINGEN

- Snelle groei
- Complexe wetgeving inzake HR en welzijn
- Duidelijke en efficiënte rapportage
- Vereenvoudigen verlofaanvragen en opvolging ervan

OPLOSSINGEN

- Digitalisering via QIOSQ Plus tool voor personeelsadministratie
- Afwezigheidsmodule
- Één aanspreekpunt bij Attentia en ondersteuning door consultants

RESULTATEN

- Minder tijd nodig voor loonadministratie en opvolging verlofaanvragen
- Beter HR-beleid (op maat) voor groeiende kmo
- Expertise bij 'eerste keren'