



“Dankzij Protime heb ik een goede nachtrust.”

**Jos Straathof**  
Manager Service Operations

### Wie?

Hewlett-Packard CDS (Nederland)

### Wat?

Hewlett-Packard CDS (Nederland) is 100% dochter van Hewlett-Packard Nederland en verantwoordelijk voor uitvoering van IT-dienstverlening op locatie. De 400 mobiele engineers van HP CDS zijn te vinden bij de grootste ondernemingen en overheidsinstanties van Nederland. Maandelijks is het bedrijf goed voor zo'n 90.000 uur dienstverlening.

Naast de vestiging in Nederland, is HP CDS actief in België, Luxemburg, Frankrijk, Engeland, Ierland, Duitsland, Spanje en Portugal. De vestigingen in België en Luxemburg maken sinds 2006 gebruik van de oplossingen van Protime.

### Info?

[www.hp cds.com](http://www.hp cds.com)

Het overzicht houden over 450 werknemers is een intensieve en tijdrovende zaak. En wanneer deze medewerkers ook nog eens verspreid zijn over 80 interne en 150 klantspecifieke cost locations, wordt het bijna een mission impossible. IT-dienstverlener Hewlett-Packard CDS Nederland pakte de koe bij de horens en implementeerde Protime. Jos Straathof, manager Service Operations bij HP CDS: “We hebben nu – met een druk op de knop – volledig inzicht in onze organisatie. Een verademing.”

Straathof implementeerde Protime in 2008. Hij legt uit waarom hij op zoek ging naar een overkoepelende oplossing. “Wij meten onze dienstverlening ‘in uren’ en ‘in cases’. In het eerste geval gaat het om het aantal uren dat onze engineers op verzoek van de klant on site actief zijn. In het tweede geval gaat het om het aantal uren dat we ingaan op specifieke klantverzoeken. Dit maakt onze capaciteitsplanning zeer complex.” Het aantal medewerkers speelde ook nog een rol. “In 2008 hadden we 200 engineers in dienst, terwijl dit aantal ook nog eens snel toenam. Daardoor kregen we steeds meer behoefte aan sturing op het gebied van planning en rapportage.” Kortom: HP CDS was toe aan een systeem waarin de capaciteit van de organisatie glashelder in kaart gebracht kon worden.

### Flotte implementatie

HP CDS zette een aantal leveranciers naast elkaar, waaronder Protime. “Onze Belgische collega's hadden al ervaring met dit programma. En ook bij ons sloot Protime het beste aan bij de

---

**“Als het eenmaal in Protime staat, heb je er geen omkijken meer naar”**

---

business case. We kozen voor ProTeam met ‘SaaS’ oftewel ‘Software as a Service’. Hiermee kun je waar je ook bent – dus ook onder de olijfbomen in Griekenland! – via internet inloggen. Dat is voor onze medewerkers, die telkens op een andere locatie werken en vaak niet kunnen inloggen op de lokale server, ideaal.” Na drie maanden was de klus geklaard: Protime was live op alle afdelingen van HP CDS. “Protime is bij ons gekoppeld aan payrollpakket ADP en HRM-systeem Peoplesoft. De implementatie ging heel vlot. We hebben het systeem stap voor stap verfijnd, in samenwerking met een adviseur van Protime. Aanvankelijk was er nogal wat weerstand bij het personeel. Veel medewerkers hadden geen zin om een nieuw systeem te leren kennen. Maar inmiddels zien ook onze technici het voordeel: ze zijn bevrijd van hun papieren rompslomp.”



## Jos Straathof

is manager Service Operations bij HP CDS Nederland. Hij besloot in 2008 om de volledige capaciteitsplanning en urenregistratie van 450 medewerkers via Protime te laten uitvoeren.



## Met Protime loopt alles volgens plan

HP CDS gebruikt Protime niet alleen voor de urenregistratie, maar juist ook bij de personeelsplanning. De planning voor de lange termijn – vaste diensten, vakanties, oproepuren – staat voorgeprogrammeerd in het systeem. Loopt alles zoals gepland, dan hoeven de medewerkers niets te registreren. Komt er een verandering in de planning – bijvoorbeeld door overwerk of een doktersafspraak – dan logt de eindgebruiker in via de internettoepassing 'ProNet', waarop hij de urenregistratie kan aanpassen. Straathof: "Ook uitzonderlijke roosters, percentages bij overuren en tijd voor tijd zijn opgenomen in het systeem. Als het eenmaal in Protime staat, heb je er geen omkijken meer naar." Zorgen over misbruik van de werkwijze heeft hij niet. "Omdat de goedkeuringsprocessen flexibel opgebouwd zijn, kunnen we heel specifiek bepalen wie wat accordeert. Zo blijven de uitbetalingen controleerbaar."

## Accurate rapportage

HP Nederland verlangt van dochtermaatschappij HP CDS een gedetailleerde onderbouwing van de factuur. Straathof: "Voorheen waren onze rapportages inconsequent, maar nu zijn ze accuraat, transparant en uniform. Of het nu gaat om ziekteverzuim, overwerk of de hoeveelheid tijd per cost location, het is allemaal af te lezen in Protime. Ook kunnen we gemakkelijk de productiviteit per medewerker bekijken." Bij HP CDS registreren ook de uitzendkrachten hun

gewerkte uren via ProNet. "Zo hebben we altijd een goedgekeurde urenstaat van de contractors in ons systeem. We betalen alleen uit als de factuur van onze leverancier overeenkomt met onze gegevens in Protime."

## Klaar voor de toekomst

Jos Straathof straalt energie uit. Volgens hem is dat voor een deel te danken aan de implementatie van Protime. "Ik heb wel eens slapeloze nachten gehad van ons databeheer. Maar dankzij Protime heb ik een goede nachtrust", zegt hij lachend. De grootste voordelen? "We hebben inzicht en vooruitzicht."

## "Overall inloggen, ook onder de olijbomen in Griekenland"

Inzicht door een gesmeerd lopende urenregistratie en vooruitzicht door een transparante planning. Bovendien kunnen we – dankzij onze efficiënte manier van werken - scherpe prijzen neerleggen. Dat zet ons nog steviger op de markt." Ook de toekomst ziet Straathof wel zitten. "Ik verwacht dat we doorgroeien naar 600 medewerkers. We zijn er klaar voor."

## De voordelen voor HP CDS Nederland

- Efficiënte, effectieve planning
- Evenwicht in een complexe werkomgeving
- Kostenbesparing:
  - besparing afdeling HR > 15 uur per maand
  - besparing afdeling Planning 20 uur per maand
  - besparing controle declaraties uitzendpersoneel > 10 uur per maand
- Afschaffing papieren declaraties (milieuvriendelijk, geen verlies van declaraties)
- Accurate uitbetaling en facturatie
- Eenvoudig toegankelijk voor alle gebruikers
- Snelle, gemakkelijk toegankelijke rapportering