

Calero levert rendement op voor wereldwijde financiële dienstverlener MoneyGram

**Branche:**

Financiële dienstverlening

Primaire activiteiten:

Geldtransfers en betalingsdiensten wereldwijd

Jaarlijkse omzet:

\$1,45 miljard

Aantal locaties:

357.000 agentschappen in meer dan 200 landen

Oplossingen:

Calero Expense Management (EM), Calero Managed Mobility Services (MMS)

ACHTERGROND

MoneyGram International Inc, met het hoofdkantoor in Dallas, Texas, is een wereldwijde leverancier van innovatieve geldtransfer- en betaaldiensten en wordt wereldwijd erkend als de financiële verbinder tussen vrienden en familie. Wereldwijde geldtransfers en financiële transacties zijn de twee kernactiviteiten van het bedrijf. Het is de op een na grootste aanbieder van geldtransferdiensten ter wereld en is actief in meer dan 200 landen met een wereldwijd netwerk van meer dan 357.000 agentschappen. MoneyGram is een beursgenoteerd bedrijf.

UITDAGINGEN

Veel van de activiteiten van MoneyGram zijn afhankelijk van communicatie via de telefoon. Tot 2012 was de IT-afdeling van MoneyGram verantwoordelijk voor het ontvangen en verwerken van individuele papieren facturen van 25 verschillende telecomproviders.

Roger Dean, director commercial office – informatietechnologie bij MoneyGram, herinnert zich zijn ervaring voorafgaand aan het gebruik van de services van Calero: “Sommige providers dienden één factuur per maand in, sommige wel 20 en een andere stuurde ons regelmatig 80 facturen. Dit was al vele jaren zo en het was een zeer tijdrovende klus om dit allemaal te verwerken. Met name

omdat er daarvoor speciale kennis van elke provider en zijn diensten nodig was. Geen enkele medewerker van MoneyGram beschikte over alle expertise om alles te kunnen afhandelen. Daarom werden alle werkzaamheden verdeeld over meerdere personen in verschillende kantoren.”

“Elke factuur was anders en we hadden zeer beperkte mogelijkheden om variaties tussen de ene en de andere maand te volgen”, licht hij toe. “Onze gegevens waren opgeslagen in niet-gekoppelde spreadsheets, dus het kostte altijd veel tijd om een accountgeschiedenis te verkrijgen. Hierdoor was het ook moeilijk om te bepalen of er discrepanties in facturen waren. Zonder empirische, historische gegevens hadden we geen goede onderhandelingspositie als het ging om kostenbeoordelingen en leunden we te zwaar op de telecomproviders om nauwkeurig te rapporteren over hoeveel we uitgaven voor een bepaalde dienst.”

OPLOSSING

Dean vroeg een offerte op voor een efficiëntere, informatieve oplossing. “Een van de interessante dingen die wij tijdens het offertebeoordelingsproces hebben ondervonden, was dat de zeer grote spelers op het gebied van expense management vaak te maken hadden met jaarlijkse telecommuitgaven die veel hoger waren dan de onze. Daardoor

“Calero is anders: wij ontvingen zeer snel antwoord op al onze vragen, en nog steeds. Dit niveau van aandacht waarderen wij erg.”

— Roger Dean, director commercial office – informatietechnologie bij MoneyGram International

vreesden we dat we misschien niet de aandacht zouden krijgen die we nodig zouden hebben om succesvol te zijn”, merkt hij op.

“Calero bleek anders te zijn, wij ontvingen zeer snel antwoord op al onze vragen, en nog steeds. Dit niveau van aandacht waarden wij erg.” De voorbereidingsfase is van cruciaal belang voor het creëren van een robuuste en schaalbare basis voor elke implementatie. Dankzij de tientallen jaren ervaring maakte het technische team van Calero gebruik van een zeer gestructureerd proces om ervoor te zorgen dat het MoneyGram-project op tijd en binnen het budget werd opgeleverd. “De expertise van de consultants van Calero bij het uitvoeren van de verschillende fasen van het proces gaf ons het vertrouwen dat onze eigen interne behoeften in het totale proces zouden worden geïntegreerd”, herinnert Dean zich. “Deze stiptheid en nauwkeurigheid liet er geen twijfel over bestaan dat het zeer zichtbare

overbrugging totdat de automatische AP-overdracht van start ging. Voor de volledige overgang naar Calero was slechts ons toezicht nodig en een enkele interventie in de eerste paar maanden om ervoor te zorgen dat we echt een betrouwbaar proces hadden.

“De Calero-methode was zeer efficiënt en we hebben enorm geprofiteerd van de best practices die zijn verworven tijdens talrijke eerdere implementaties. Daarbij waren de stappen flexibel genoeg om onderweg checkpoints te kunnen invoegen, specifiek afgestemd op hoe MoneyGram zaken doet. Ik was blij dat als ik een knop aan de portal wilde toevoegen voor een bepaalde functie, dit zeer snel werd uitgevoerd.”

RESULTATEN

Sinds de livegang heeft MoneyGram meer telecomproviders aan zijn infrastructuur toegevoegd. “Ondanks deze toename zijn er

“Alle data in een enkele database hebben is een enorm voordeel voor MoneyGram.”

— Roger Dean, director commercial office – informatietechnologie bij
MoneyGram International

project dat meerdere maanden zou duren op tijd zou worden voltooid en aan onze verwachtingen zou voldoen.”

“In oktober 2013 gingen we live”, zegt Dean. “Hoewel de automatische Accounts Payable (AP)-feed er op dat moment nog niet was, konden de consultants van Calero onze facturen coderen en GL-strings toewijzen aan een spreadsheet die onze medewerkers van AP vervolgens in ons financiële systeem konden uploaden. Het zorgde voor een mooie

geen extra werkzaamheden aan verbonden, omdat Calero Expense Management het heel eenvoudig maakt om facturen te betalen en een gedetailleerde geschiedenis bij te houden”, aldus Dean.

Zonder gedetailleerde voor/na-vergelijkingen kan het bepalen van de exacte ROI soms een uitdaging zijn, maar Dean concludeert: “De besparingen die we al hebben vastgesteld, wegen zwaarder dan wat we hebben uitgegeven aan de Calero Expense Management-oplossing.”

Dean en zijn team voelen zich goed uitgerust met feiten bij het onderhandelen met de grote telecomproviders. "Het is een echte stimulans om precies te weten wat we uitgeven en waaraan", zegt hij. De mogelijkheden die Calero ons gegeven heeft om providers eenvoudig te laten zien hoe effectief wij onze uitgaven beheren heeft de dialoog met hen compleet veranderd. Wij hebben nu het gevoel dat we weer de volledige controle hebben."

TOEKOMST

Naar aanleiding van de prestaties en resultaten van de implementatie van Calero Expense Management heeft MoneyGram nog een andere oplossing van Calero gekozen: Calero Managed Mobility Services (MMS). Dean merkt op: "Wij deden onderzoek naar wat er op de markt beschikbaar was, maar besloten al snel dat een uitbreiding van onze relatie met Calero de logische vervolgstap was. Aangezien Calero onze gegevens en onze betalingsfunctie al had, was het verreweg de makkelijkste manier om alle extra functionaliteiten voor mobiliteitsdata te integreren."

"Alle data in een enkele database hebben is een enorm voordeel voor MoneyGram", voegt hij toe. "Het is ook efficiënt wanneer ik factureringstarieven of wijzigingen in abonnementen moet verifiëren. Met Calero heb ik slechts één contactpunt."

Voor MoneyGram zal MMS de interne serviceniveaus nog verder verbeteren. "Wij kijken ernaar uit om een gecentraliseerd, wereldwijd servicecentrum te hebben dat 24/7 kan reageren op vragen van onze gebruikers en dat toeziet op de naleving van onze bedrijfsrichtlijnen bij de aanschaf en ondersteuning van onze apparaten", concludeert Dean.

Calero Software, LLC

Calero is een toonaangevende wereldwijde leverancier van communicatie- en Cloud Lifecycle Management (CLM)-oplossingen die inzichten in actie omzetten middels een intuïtieve gebruikersinterface en uitgebreide, duidelijke analyses. Calero helpt het beheer van diensten en assets voor spraak, mobiel en overige unified communications te vereenvoudigen. Met grote toewijding aan innovatie en klantenservice stelt de CLM-aanpak van Calero organisaties in staat om de volledige communications lifecycle te ondersteunen, van inkoop tot betaling, met inbegrip van software en diensten ter ondersteuning van Telecom Expense Management (TEM), Managed Mobility Services (MMS) en Usage Management. Calero ondersteunt vele bedrijven in meer dan 40 landen wereldwijd, waaronder Fortune 1000-bedrijven, universiteiten en overheidsinstanties.

Ga voor meer informatie naar www.calero.com of volg ons op Twitter @CaleroSoftware.