



# CUSTOMER CASE



# MANAGEMENT SUMMARY

## Over Circle8

Met jaarlijks bijna 1 miljard omzet, ruim 7.500 professionals onder contract, meer dan 3500 zp'ers (zelfstandig professionals) en 200 eigen medewerkers is **Circle8** Group de nummer 8 in de Nederlandse flexibele arbeidsmarkt.

## Uitdaging

De ambities zijn groot: een verdubbeling van de omzet in de komende jaren. Om deze ambities waar te maken liep de organisatie aan tegen de beperkingen van hun digitale omgeving, zoals een versnipperd IT-landschap met alle ruis en inefficiëntie van dien.

Daarnaast streeft Circle8 naar *operational excellence* gecombineerd met onderscheidende serviceverlening.

Pascal van der Hart, CCO Circle8:

“Nu we het digitale landschap hebben neergezet, wordt pas goed duidelijk wat er allemaal mogelijk is met het platform.”

## Oplossing

En dus is een radicale transformatie ingezet naar één digitale omgeving, waarin alle kernprocessen ondersteund worden op een en hetzelfde platform. Daarbij is de keuze gemaakt voor de end-to-end oplossing van Byner op Salesforce als stevige *backbone from lead to cash*.



## RESULTAAT

- + al 2 jaar op rij 15% meer matches
- + 2 x meer contracten per FTE
- + 3 x meer facturen per FTE
- + 30% hogere Rate Card score

# INHOUD



Management Summary	<b>2</b>
Over Circle8	<b>5</b>
Uitdagingen	<b>6</b>
Strategisch partnership met Byner	<b>8</b>
Eén oplossing voor de hele keten	<b>10</b>
Grip en inzicht	<b>11</b>
Hoog serviceniveau	<b>12</b>
Het Byner ecosysteem	<b>14</b>
Resultaat	<b>16</b>
Tips voor peers	<b>16</b>
Over Byner	<b>17</b>

# OVER CIRCLE8



Met jaarlijks bijna 1 miljard omzet, ruim 7.500 professionals onder contract, meer dan 3500 zp'ers (zelfstandig professionals) en 200 eigen medewerkers is Circle8 Group de nummer 8 in de Nederlandse flexibele arbeidsmarkt. De groep omvat een aantal samenwerkende organisaties in Nederland en het buitenland - waaronder Circle8, voorheen bekend als De Staffing Groep - die een compleet pakket aan diensten aanbieden op het gebied van flexibele arbeid. Zij benaderen het menselijk kapitaal van zelfstandige professionals, organisaties en leveranciers vanuit een integraal perspectief, en noemen dat de *Total Talent Flow*.

## **Grote ambities**

Circle8 is pionier en een van de koplopers in de branche. De ambities zijn groot: een verdubbeling van de omzet in de komende jaren. Dit doen ze enerzijds door zelf te groeien en anderzijds dankzij een ambitieuze overnamestrategie. Hierbij hanteren ze een labelstrategie, waarin ieder merk zijn eigen propositie in de markt heeft. Tegelijkertijd profiteert het gehele concern van elkaars kracht, synergie tussen de merken en optimale efficiëntie.

# UITDAGINGEN



## **Belofte waarmaken in de hele keten**

Pascal van der Hart, COO van Circle8 vertelt: “De concurrentie in de markt is groot. Het is dan ook belangrijk om onze propositie waar te maken in de hele keten. Onze freelancers goed bedienen, vanaf het allereerste contact en van start tot en met uitbetaling; daarmee maken we het verschil.

Wat daarvoor nodig is, is operational excellence combineren met een onderscheidende serviceverlening. Het moet in één keer goed. En daar blijft het niet bij: we willen niet alleen de basis op orde hebben en dan steeds een stapje extra doen om talent te koesteren en te verrassen. Dat klinkt misschien eenvoudig, maar neem maar van mij aan, dat is behoorlijk ambitieus.”



**PASCAL VAN DER HART,**  
COO Circle8:

“Met Byner op Salesforce hebben we 1 sleutel waarmee we bouwen aan een winnende propositie”



### **Versnipperd IT-landschap**

Om de hoge ambities waar te maken liep de organisatie aan tegen de beperkingen van hun digitale omgeving. Van der Hart: “We hadden een versnipperd IT-landschap, waardoor we als het ware in een grindbak stonden van allerlei los-vaste data, met alle ruis, obstakels en inefficiëntie van dien. Ons succes staat of valt met het succesvol vinden, binden en boeien van talent. Als je dat versplinterd doet vanuit allerlei verschillende disciplines en systemen, dan verlies je veel kennis, inzicht, efficiëntie en kansen.

Vandaar dat we een radicale transformatie hebben ingezet naar één digitale omgeving, waarin alle kernprocessen ondersteund worden op een en hetzelfde platform. Met gestroomlijnde workflows en een plek waarin iedereen samenwerkt en alle data bij elkaar komt. We noemden het project “Fast Forward”, een verwijzing naar de snelheid en de vlucht voorwaarts die daarmee maken.”



# STRATEGISCH PARTNERSHIP MET BYNER

Circle8 heeft een aantal jaar geleden digitalisering neergezet als strategisch thema, met als doelstelling om in 2022 het volledige proces gedigitaliseerd te hebben. Daarin hebben ze al in een vroeg stadium samenwerking gezocht met Byner als founding customer.

CFO Marc Nijhuis: “De keuze voor Byner baseerden we op een aantal pijlers. Byner is een krachtige, vernieuwende oplossing die specifiek voor onze branche is ontwikkeld en voorop loopt in de markt.

Samen hebben we een integraal platform ontwikkeld waarmee we onze rol in de hele keten optimaal kunnen vervullen. Ze zitten heel dicht tegen onze business aan, ook op strategisch niveau. Dat maakt Byner veel meer dan een leverancier.”

En omdat Byner is ontwikkeld op Salesforce, profiteren we tegelijkertijd van een robuust en uitgebreid ecosysteem.”

Van der Hart vult aan: “Byner en Circle8 trekken samen op als strategische partners. De mensen van Byner hebben niet alleen verstand van de technologie, ze begrijpen onze taal en snappen onze business. Ze kennen de materie, weten waar onze uitdagingen liggen en hoe we die het best kunnen aanpakken. Het zijn partners die met ons meedenken en steeds blijven doorontwikkelen.”





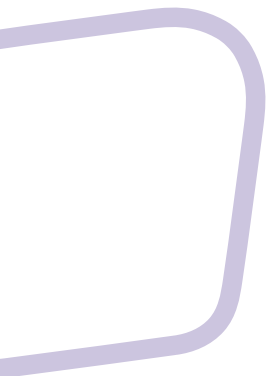
Marc Nijhuis vult aan: “Het is meer dan ik van tevoren had durven hopen. Dankzij de prettige samenwerking hebben we onze digitaliseringsdoelstelling ruimschoots gehaald.

Ons platform is een mooi voorbeeld van een succesvolle co-creatie. Samen hebben we een technologieplatform neergezet dat aan de basis staat van onze ambitieuze doelstellingen.”



**MARC NIJHUIS,**  
CFO Circle8:

“Dankzij de prettige samenwerking hebben we onze digitaliseringsdoelstelling ruimschoots behaald”

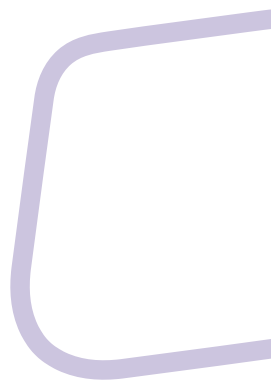


# EÉN OPLOSSING VOOR DE HELE KETEN



Sales, recruitment, matching, plaatsing, contractmanagement, urenregistratie, facturatie, engagement en service: Byner ondersteunt voor Circle8 het complete basisproces onder de gehele keten.

“Hierdoor hebben we een stevige backbone, met één goed georganiseerde database, gestroomlijnde workflows en 360° inzicht in onze business. Dat maakt dat we klanten, leveranciers en zelfstandig professionals daadwerkelijk centraal kunnen stellen en optimaal van dienst kunnen zijn in alles wat we doen”, stelt Van der Hart tevreden.



# GRIP EN INZICHT



Werken op één en hetzelfde platform heeft enorme voordelen. Doordat alle data op een centrale plek wordt verzameld, heeft Circle8 nu over de gehele keten de juiste dashboards met stuurinformatie. Hierdoor kan de dataverantwoordelijkheid direct gelegd worden bij de juiste mensen die ook daadwerkelijk aan de knoppen zitten.

Van der Hart: “We zien nu in een oogopslag wat de kritieke punten zijn in onze processen. Waar we het juist heel goed doen en waar we bijvoorbeeld een hoger risico lopen om talent vroegtijdig in het proces te verliezen.

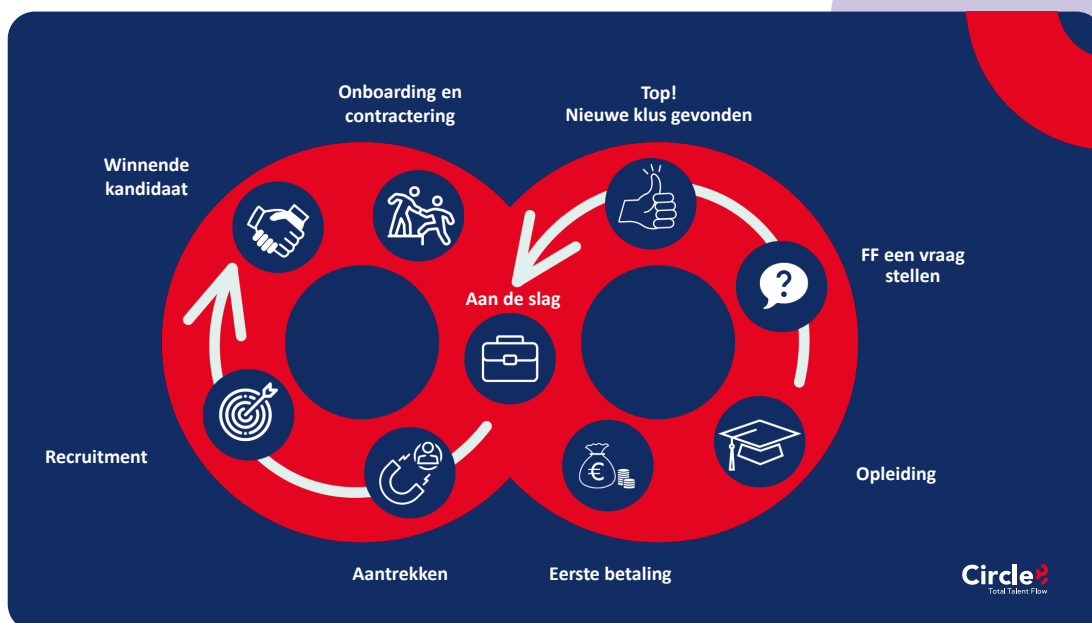
Hierdoor krijgen we grip op de hele journey, zodat we steeds beter in staat zijn talent aan te trekken, te servicen, aan ons te verbinden en direct door te plaatsen op vervolgoopdrachten.”





# HOOG SERVICENIVEAU

“Nu de volledige digitalisering een feit is en we vanuit een centraal platform werken, kunnen we eenvoudig de gewenste transparantie bieden aan onze eigen medewerkers, opdrachtgevers, leveranciers en zp'ers”, vult Van der Hart aan.



En dankzij de centrale data kunnen we ook beter met klanten het strategisch en tactisch gesprek aangaan en dat maakt ons steeds waardevoller als arbeidsmarktpartner.

Om de dienstverlening verder te optimaliseren heeft Circle8 over de gehele organisatie een centrale servicedesk ingericht, ondersteund door Salesforce Service Cloud. Hierdoor kunnen vragen en issues direct opgepakt kunnen worden door de juiste persoon. Op die manier worden verbeterpunten centraal



gesignaleerd en werkt iedereen als één team aan een steeds betere journey voor opdrachtgevers, leveranciers en freelancers.

## Soepel en snel geregeld door tech en touch juist te combineren



## Verrassen en verwonderen van professionals





# HET BYNER ECOSYSTEEM

Byner stroomlijnt alle processen met betrekking tot recruitment, applicant tracking, matching, plaatsing, contractmanagement, uren- en facturenadministratie.

Op hetzelfde platform zijn strategische partner oplossingen geïmplementeerd, zoals Salesforce Sales Cloud & Service Cloud, Jobrock voor Recruitmentmarketing en Textkernel voor Search, Match & Extract. Hierdoor profiteert Circle8 van best of breed technologie, terwijl gebruikers het ‘onder de motorkap’ ervaren als één platform met dezelfde kwaliteit en hetzelfde gebruiksgemak.

## **Resultaat**

De transitie naar Byner heeft voor Circle8 geleid tot een hogere effectiviteit, meer efficiëntie en een grotere tevredenheid.

### **De doelstelling was drieledig:**

- + een complete digitalisering van het kernproces in de gehele keten,
- + het bereiken van operational excellence
- + het creëren van een excellente beleving van zelfstandig professionals, leveranciers en klanten.



**PASCAL VAN DER HART,**  
COO Circle8:

“We zijn heel trots op het resultaat. Het was - en is - een heel tof traject dat we zijn ingegaan.

Werken met Byner en Salesforce als partners heeft ons als team enorm geïnspireerd. Het heeft veel in gang gezet. Nu we het digitale landschap hebben neergezet, wordt pas goed duidelijk wat er allemaal mogelijk is met het platform. Er komen ineens ontzettend veel ideeën uit ons successteam en de rest van de organisatie om steeds verdere stappen te maken. Iedereen heeft er zin in en krijgt er energie van.”



# RESULTAAT



al 2 jaar op rij 15% meer matches



2 x meer contracten per FTE



3 x meer facturen per FTE



30% hogere Rate Card score

## TIPS VOOR PEERS

- 01.** Begin with the end in mind
- 02.** Ga op zoek naar 'best in class' partners om je propositie waar te maken
- 03.** Laat je inspireren door andere klanten en vakgenoten
- 04.** Heb lef. Zet jezelf niet vast in requirements. Ga gewoon van start, ga ontdekken en zet van daaruit verdere stappen



# OVER BYNER



Byner is de snelstgroeiende oplossing speciaal voor bedrijven in Detachering, Werving & Selectie en Uitzenden in de Benelux. Het biedt een vertrouwd platform voor end-to-end talent en customer engagement.

Van een krachtig CRM en recruitmentsysteem (ATS), slimme automations, innovatieve recruitment marketing en search & matching technologie tot en met een efficiënte contract-, uren- en facturatieadministratie. Met als resultaat: optimale synergie, meer grip en inzicht en duurzame relaties met klant en talent.

Byner is in co-creatie ontwikkeld op het Salesforce Platform door experts en toonaangevende klanten in de flexbranche, zoals Circle8 (voorheen De Staffing Groep) en LINKIT.

De combinatie van een krachtige, innovatieve product/markt fit, diepgaande branchekennis en focus op de impact voor klanten blijkt een game changer in de markt. Het maakt Byner een waardevolle partner die exact weet hoe de business in elkaar steekt, welke uitdagingen spelen en hoe technologie hierin het verschil maakt.

Direct vanaf de lancering in 2020 veroverde Byner een stevige positie in de markt. De mijlpalen volgen zich in snel tempo op. Een groeiende klantenkring, mooie innovaties, toenemende erkenning in de markt en een prominente plaats in het Salesforce ecosysteem voor bewezen ISVs.



Daarnaast won Byner de Recruitment Tech award voor de meest innovatieve Staffing Tooling Start-Ups en in 2022 kwam Byner als nieuwkomer rechtstreeks binnen in de Top 3 meest gewaardeerde staffing toolings in de onafhankelijke Recruitment Tech Survey.

**Meer  
informatie:**

[www.byner.com](http://www.byner.com)

[info@byner.com](mailto:info@byner.com)