



Anno Senten en Ivar van Verseveld

## ACCENSYS EN ONDERNAMEN LATEN JE GRAAG ZIEN HOE HANDIG HET KAN ZIJN

# SCEPTISCH TEGENOVER ICT, CRM-SYSTEMEN EN AUTOMATISERING?

Informatie- en communicatietechnologie, oftewel ICT, is voor veel mensen iets ongrijpbaars. Onwetendheid en tijdgebrek zijn vaak redenen voor bedrijven om zoveel mogelijk processen binnenshuis te houden. Met onhandige Excelbestanden, een goed geheugen en vele mappen op een server, proberen bedrijven hun complete administratie in eigen hand te houden. Ook OnderNamen maakte zich hier tot een half jaar geleden schuldig aan. Gelukkig wist Woerdense ICT-dienstverlener Accensys de jongens van OnderNamen te overtuigen van het gemak van een CRM-systeem in de vorm van Accensys Software.

### KOPPELINGEN

Als proactieve ICT-partner biedt Accensys al jaren complete pakketten aan: van infrastructuur en datalijnen tot aan telefonie en back-up. Onder Accensys Business Solutions valt het brede aanbod ICT-diensten en met hun online applicatie Accensys Software kan Accensys vele

administratieve en klant-gerelateerde systemen aan elkaar koppelen. Algemeen directeur Anno Senten: 'Iedereen weet dat een CRM-systeem een relatiebeheersysteem is, maar niet iedereen weet dat er verschillende soorten programma's aan kunnen worden gekoppeld. Wij kunnen negen van de tien bedrijfsprocessen

automatiseren in een systeem. Als bedrijf krijg je dan een compleet overzicht van alle informatie die je hebt.'

'Wij hebben het te lang voor ons uitgeschoven', bekent Jorn Janmaat. 'Ik was tot voor kort het CRM-systeem van OnderNamen. Voor vragen over klanten

of tarieven kon iedereen bij mij terecht en voor mijn gevoel hadden we het prima georganiseerd. Van ICT of automatisering wilden wij hier eigenlijk niet zoveel hebben.' Als Jorn Anno en Ivar van Accensys voor de zoveelste keer tegenkomt, raakt hij toch geïnteresseerd. 'Het was pure onwetendheid en een gebrek aan tijd voor ons. We hadden natuurlijk enorm veel gegevens in Excel staan en ik zag niet zo goed voor me hoe we dat allemaal in een systeem zouden moeten krijgen. Tot Anno mij op een gegeven moment een demo liet zien. Ik was ontzettend verbaasd over alle functies die ik zag. Uiteindelijk zijn we er vorig jaar oktober voor gegaan.'

## OPLOSSINGEN

De tijd die het innam om een goed systeem voor OnderNamen te ontwikkelen viel uiteindelijk reuze mee. Jorn: 'Ik dacht: wij zijn zo'n speciaal bedrijf, wij moeten een op maat gemaakt pakket hebben. Dat is dus de grootste onzin.' Ivar van Verseveld, commercieel manager bij Accensys legt uit: 'Negentig procent van wat er in Accensys Software staat is op elk bedrijf toepasbaar. Alleen de laatste tien procent moet door ons per bedrijf worden gepersonaliseerd. Voor OnderNamen betekende dit een speciale tool voor het beheren van de lidmaatschappen, maar zo kunnen er in alle soorten en maten functies worden bedacht. Het moet wel heel gek lopen wil er een bedrijf bestaan waar wij geen passende ICT-oplossing voor kunnen leveren.'

**'Natuurlijk kost het in het begin even tijd, geld en energie, maar op de lange termijn bespaar je juist op die dingen.'**

OnderNamen werkt nu sinds een half jaar met Accensys Software. 'En het bevalt heel goed', vertelt commercieel medewerker binnendienst Suzanne van Heerewaarden. 'Het programma werkt ontzettend makkelijk en dat geeft enorm veel energie. Het handigste aan Accensys Software vind ik dat we nu een centraal punt voor alle informatie hebben. Ik hoef niet meer te zoeken, ik open gewoon een relatie in Accensys en dan heb ik direct alle gegevens bij de hand. Mocht ik ergens een wijziging invoeren, dan wordt dit consistent in de rest van het systeem doorgevoerd. Bovendien is Accensys Software gekoppeld aan ons boekhoudprogramma, wat een hoop tijd en energie bespaart.' Jorn vult aan: 'Alles gaat automatisch; in plaats van een mail te typen komt er uit Accensys Software een offerte met orderbevestiging gerold, die ik om kan zetten in een order en die order kan ik omzetten in een factuur. Waarschijnlijk is het voor heel veel bedrij-

ven vanzelfsprekend, maar voor ons is het een openbaring.'

## BEGELEIDING

Uiteraard is niet alles aan het automatiseren van bedrijfsprocessen rozengeur en maneschijn. Bedrijven moeten de tijd nemen om het systeem te leren kennen. Suzanne: 'In het begin heb ik met regelmaat een kwartier, zo niet langer met Accensys aan de telefoon gehangen om dingen uit te vogelen, uitleg te vragen of zaken anders in te richten. Daar namen ze bij Accensys de tijd voor. De begeleiding en het feit dat er zoveel aanpassingen mogelijk zijn, dat is echt heel fijn.' Anno benadrukt het belang van begeleiding nog eens. 'Zeker in het begin is hulp van onze kant heel belangrijk. Het zou namelijk zonde zijn als klanten niet alles uit het systeem halen wat er in zit. Daarom verzorgen wij ook gratis herhaaltrainingen, puur om er voor te zorgen dat klanten up to date blijven en op die manier het maximale uit onze software halen.'

**'Wij hebben het te lang voor ons uitgeschoven.'**

Conclusie? 'In feite kun je niet zonder', stelt Jorn vast. 'Als je zoals wij op een zolderkamertje bent begonnen, dan moet je na flinke groei op een gegeven moment beseffen dat zaken geprofessionaliseerd moeten worden. Natuurlijk kost dat in het begin even tijd, geld en energie, maar op de lange termijn bespaar je juist op die dingen. Je hoeft niet slim te zijn om met een CRM-systeem te kunnen werken, maar je moet wel slim genoeg zijn om je bedrijfsprocessen uiteindelijk te automatiseren.'

*Jorn en Suzanne luisteren aandachtig naar de tips van Anno.*



Tekst | Rosanne Bader - Fotografie | Aschwin Snel

 **Accensys**

**Accensys**  
Havenstraat 30  
3441BK Woerden  
0348-480044  
www.accensys.nl  
info@accensys.nl