

# >>> AFAS ERP Software laat zien hoe het anders kan: 'Met dezelfde mensen meer doen'



## REFERENTIE

Rolf de Jong, directeur Achitecture & Innovation van het softwarebedrijf: 'We zijn gestart met de ontwikkeling en verkoop van een financieel pakket, maar ondertussen bieden we totale bedrijfssoftware aan circa elfduizend klanten. Ons pakket bevat ook een thermometer waarmee een bedrijf kan zien hoeveel het op dit moment geautomatiseerd heeft ten opzichte van wat er mogelijk is. En wat blijkt? Bedrijven doen over het algemeen maar een fractie van wat er mogelijk is. Productiebedrijven zijn vaak al effectief ingericht, maar in dienstverlenende bedrijven valt nog veel winst te behalen.'

AFAS ERP Software geeft daarbij zelf het goede voorbeeld: er zijn geen secretaresses te vinden in het moderne pand in Leusden. En er is slechts één personeelsfunctionaris voor de ruim tweehonderd medewerkers. Want afspraken plannen, je vakantiedagen bijhouden en een adreswijziging doorgeven kun je allemaal prima zelf, met de automatiseringsoplossingen van AFAS ERP Software.

### Ook callcenter automatiseert mee

Toen AFAS ERP Software in 2007 verhuisde en ook het callcenter toe bleek aan vervanging, voerde De Jong gesprekken met zowel KPN als Newtel Essence. 'We kozen voor KPN omdat we onze mobiele telefonie al bij hen hadden ondergebracht en we graag alles bij één partij wilden houden. One stop shopping, dat idee. Maar het klikte wel erg goed met Newtel Essence, zo bleek tijdens het eerste gesprek dat we hadden. De samenvoeging van de twee bedrijven kwam ons dan ook goed uit.' Arnoud Goldman, accountmanager KPN Newtel Essence, sluit zich hier volledig bij aan. 'Onze bedrijven lijken op elkaar; zijn beiden innovatief, hebben een heldere visie en groeien hard. Daardoor begrijpen we elkaar goed en dat werkt erg prettig.'

Ook de technologie achter het callcenter past bij AFAS ERP Software: 'Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence is een softwareoplossing, net als ons product. Het is een heel open systeem, dat makkelijk aan ons eigen systeem te koppelen is', legt De Jong uit. Onze keuze voor CIC heeft te maken met de functionaliteit maar vooral ook met het gemak waarmee geïntegreerd kan worden met andere systemen zoals onze eigen AFAS ERP Software Profit. Zelf hebben we gekozen om onze software te baseren op Microsoft technologie en dat zien we ook voor een belangrijk deel terug in CIC.

**newtel**  
essence

> [www.newtelessence.com](http://www.newtelessence.com)

Ook het contactcenter van AFAS ERP Software sluit aan bij de filosofie van het bedrijf. 'Het is eigenlijk een vrij simpel callcenter, waar tijdens kantooruren 23 tot 27 medewerkers assistentie verlenen bij vragen die betrekking hebben op onze software. Het gaat dan vooral om klanten en eigen consultants en negentig procent van de bellers herkennen we dan aan hun telefoonnummer. Op basis daarvan gaat het telefoongesprek naar de beschikbare medewerker met de meeste kennis van het betreffende product.'

Er is ook gekozen om de beveiliging en kantoortelefoons gebruik te laten maken van CIC. 'Ik werk zelf niet in het callcenter maar beschik wel over alle functionaliteiten. Zo kan ik in één oogopslag van alle mensen in het pand zien of ze aanwezig zijn, in gesprek of even van hun plek. Dat maakt de communicatie een stuk makkelijker! Verder zijn er meerdere lijnen die we kunnen gebruiken. Dat betekent wanneer het callcenter druk is of een lijn uitvalt, we eenvoudig andere lijnen en medewerkers kunnen opschakelen.'

Tenslotte is De Jong blij dat de supervisors van het callcenter zelfstandig aanpassingen kunnen maken. 'In eerste instantie hebben wij het systeem zelf ingericht. Maar supervisors kunnen nu naar eigen inzicht zelf medewerkers toevoegen, skills aanpassen, de IVR aanpassen of welkomstboodschappen opnieuw inspreken. Met behulp van de verschillende coachings-technieken, bijvoorbeeld meeluisteren en gesprekken opnemen, kunnen uitgebreide rapportages worden gemaakt die ons helpen om het callcenter verder te optimaliseren. Dezelfde technieken zijn ook beschikbaar voor de afdelingen administratie, verkoopbinnendienst, customer service en marketing & communications.

'Het feit dat onze eigen medewerkers automatiseringsaanpassingen kunnen maken die nodig zijn, sluit perfect aan bij onze visie', aldus De Jong.

### **Meer klanten, zelfde aantal medewerkers**

'Integratie is de kracht van het pakket van AFAS ERP Software', vertelt De Jong. 'Medewerkers, suspects, prospects en klanten leggen we allemaal vast in ons eigen pakket. Deze gegevens gebruiken we voor alle andere processen: CRM, HRM, payroll, financieel, logistiek, workflow en fiscaal. Deze integratie zet zich hier intern voort; ook in het Customer Interaction Center gebruiken we alle beschikbare informatie. Bovendien maken klanten steeds meer gebruik van internetvoorzieningen als Customer Self Service, waarmee hij kan zien wanneer hij waarover gebeld heeft en welke antwoorden wij gegeven hebben. Deze ontwikkelingen maken het voor ons mogelijk het sterk groeiende aantal klanten met hetzelfde aantal medewerkers de nodige persoonlijke aandacht te geven. Dat we dat goed doen blijkt uit onze klanttevredenheidsonderzoeken waar we ruim een 8 scoorden.'

En de toekomst? De Jong: 'Als softwareontwikkelaars zijn we er aan gewend om voorop te lopen en dat willen we met CIC ook blijven doen. We kijken dan ook uit naar de nieuwe releases en popelen om de nieuwe functionaliteit op bijvoorbeeld het gebied van mobiliteit te gaan uitproberen.'

**Kijk ook op: [www.newtelessence.com/referenties](http://www.newtelessence.com/referenties)**



> Mijlweg 7, 4131 PJ Vianen, Nederland  
Customer Contact Center: (0347) 88 11 88  
[ccc@newtelessence.com](mailto:ccc@newtelessence.com)