

ecOrganizer

EEN CASE UIT DE PRAKTIJK

Na 15 jaar als tweemansbedrijf met zzp'ers in de flexibele schil nam Het Noorden Communiqueert medewerkers in vaste dienst. Tegelijkertijd wilde het communicatiebureau haar klanten persoonlijk kunnen blijven benaderen. Dankzij ecOrganizer is alle informatie over klanten en afspraken voor het hele team beschikbaar. Ook verlopen het offreren, factureren en nacalculeren eenvoudiger.

WAAROM DIT PRODUCT:

Het Noorden Communiqueert (HNC) verkeert in een groeifase. Om optimale service en persoonlijke dienstverlening (het unique selling point van HNC) te kunnen blijven garanderen dienen nu meer mensen over dezelfde gegevens te kunnen beschikken. En dan liefst zonder elkaar de hele dag te bevragen over fases, afspraken, prijzen, gewerkte uren, enzovoort. HNC heeft bij meerdere aanbieders een aanvraag gedaan maar de persoonlijke service van Caspar Snel van ECXS gaf de doorslag. Ze waren niet de goedkoopste, maar hun pakket was het meest volledig. HNC is bijzonder gecharmeerd van de geboden service.

CONCURRERENDE VOORDELEN:

Snel offreren, snel factureren, veel overzicht, maar ook scherper offreren. In aanbestedingen communiqueert HNC zelfs de voordelen die het systeem biedt op het gebied van kwaliteitsmanagement. Op dit moment onderzoekt het bedrijf of aan het systeem een ISO-certificering valt te ontlenen.

UITDAGING VAN DIT PROJECT:

Tijd vrijmaken om tijd te winnen. De selectie van het pakket en de samenwerking met ECXS kwam voor de medewerkers van HNC bovenop de dagelijkse werkzaamheden.

EENVOUDIG INFORMATIE DELEN

Ruim 15 jaar lang werkte communicatiebureau Het Noorden Communiqueert met twee vaste medewerkers: de beide compagnons die het bedrijf hadden opgericht. Wanneer er extra handen nodig waren, riep het bureau de hulp van ZZP'ers in. "Maar we hebben altijd zelf de regie gehouden", vertelt oprichter Marjolein Scherphuis. Door de kleinschaligheid kon de organisatie haar klanten op een heel persoonlijke manier benaderen.

In 2010 nam Het Noorden Communiqueert voor het eerst een medewerker in dienst. "En ineens werkte het trucje niet meer", aldus Scherphuis. "Voorheen wisten we allebei van alle afspraken af. Inmiddels zijn we met vier mensen en dan gaat dat anders. Daarnaast veranderde het soort werk: we doen nu mee met aanbestedingen. Maar als een klant belt, willen wij nog steeds alle informatie over zijn situatie en de gemaakte afspraken direct bij de hand hebben. Die persoonlijke benadering is voor ons heel belangrijk."

WERKPROCESSEN

Ter voorbereiding op het selectietraject hebben de beide compagnons hun werkprocessen in kaart gebracht. Scherphuis: "We hebben het letterlijk uitgetekend: hoe komen onze klanten binnen, hoe gaan de diensten en projecten eruit, welke fases zitten daartussen. We hebben goed nagedacht over de

vraag welke fases goed op elkaar moeten aansluiten. Gaandeweg kwamen we tot de conclusie: als we gaan investeren, dan moeten we ook een zo volledig mogelijk pakket nemen."

"Het zoeken van een pakket en het vergelijken van aanbieders heeft veel tijd in beslag genomen. We hadden kunnen kiezen voor een betere database of een op maat gemaakt pakket. Maar uiteindelijk was het verhaal over ecOrganizer van ECXS doorslaggevend. Dat lag deels aan hun vriendelijke en open benadering. Zo werken wij zelf namelijk ook. De volledigheid van het pakket was ook belangrijk. De database, fases van projecten, het factureren: alles zat erin."

RELEVANTE INFORMATIE

Voor Het Noorden Communiqueert zijn de voordelen van ecOrganizer evident. Marjolein Scherphuis: "Er gaat minder tijd zitten in het nazoeken van projecten. Offreren, faseren, monitoren en factureren: alle fasen van een project, gekoppeld aan een slim CRM-systeem, zijn in één oogopslag voorhanden. Wanneer een klant belt, beschikken nu alle leden van ons team over relevante informatie om de klant te helpen. En laat dat nu al bijna 20 jaar ons streven zijn: klanten helpen!"



ecOrganizer

GEGEVENS ECXS INFORMATION SYSTEMS BV

Naam	ExcS Information Systems BV	Website	www.ecOrganizer.nl
Adres	Tuinstraat 9	Centraal e-mail	info@ecxs.nl
Postcode & plaats	1271 BP Huizen	Twitter	ecOrganizerNL
Telefoonnummer	035 - 523 38 19	Aantal medewerkers	7

HET
NOORDEN

Het Noorden
Communiqueert

GEGEVENS HET NOORDEN COMMUNIQUEERT

Naam	Het Noorden Communiqueert
Plaats	Loon (gem. Assen)
Website:	www.hnc.nu www.boekverzorging.nu
Branche:	Communicatiebranche/ reclamebureau
Omzet:	€ 350.000
Aantal medewerkers:	4

Producten & Diensten:

Het Noorden Communiqueert is een creatief full service bureau op het gebied van strategisch communicatieadvies en conceptontwikkeling. Het bureau realiseert passend vormgegeven producten, zowel in printvorm als voor het web. Het communicatiebureau biedt naast strategische advisering, tekst, beeld en vormgeving onder meer communicatiescans, workshops social media, mediatraining en boekverzorging aan.