



 **25** jaar  
**AllSolutions**  
business software

Altijd en overal

**AllSolutions**  
Helsinkilaan 2  
3446 AH Woerden

Postbus 490  
3440 AL Woerden

T: +31 (0)348 430110  
E: [info@allsolutions.nl](mailto:info@allsolutions.nl)  
I: [www.allsolutions.nl](http://www.allsolutions.nl)

## 25 jaar AllSolutions

### De tijd ver vooruit

Met heel veel trots en vol enthousiasme presenteer ik het Jubileumboek AllSolutions 25 jaar. Hierin kijken we niet terug, maar blikken 25 van onze klanten vooruit.

Wat zien zij als ontwikkelingen, trends en innovaties op zich afkomen?

Wat verwachten zij van de business?

Hoe willen zij de concurrentie een stap voor zijn?

En hoe kan onze business software ze daarbij helpen?

### Innoveren om te verbeteren

Al sinds de oprichting in 1987 hebben wij drie zaken centraal gezet bij de ontwikkeling van bedrijfssoftware:

- voortdurende innovatie;
- organisaties effectiever, efficiënter en flexibeler intern en extern laten (samen)werken;
- werkplezier en gebruikersgemak.

Als eerste leverancier van integrale, bedrijfsbrede software zijn we met een online oplossing op de markt gekomen. Iedereen kan zo altijd en overal via internet beschikken over alle bedrijfsgegevens.

We ontzorgen klanten met hosting via Software as a Service (SaaS). Wij maken integratie van intranet, extranet en website mogelijk. Elke keer zetten wij een stap vooruit om onze klanten een voorsprong te geven. Vandaar onze belofte:

Slimmer werken en beter sturen, altijd en overal.



# Altijd & overal



## Samen succesvol

De kracht van onze producten en diensten is dat deze samen met onze klanten zijn ontwikkeld en flexibel meegroeien met de steeds veranderende eisen en wensen. Voeg daarbij onze passie en expertise om continu de tijd ver vooruit te zijn en dat maakt ons én onze klanten succesvol.

U maakt in dit Jubileumboek kennis met klanten uit vijf branches waarvoor wij specifieke oplossingen hebben ontwikkeld:

- Zakelijke dienstverlening.
- Handel, service en verhuur.
- Verenigingen.
- Onderwijs.
- Publieke sector.

## Onze klanten over de toekomst

Als ik de klantverhalen lees, springen er twee zaken uit:

### • **Interactie**

Iedereen maakt de stap naar buiten en zoekt interactie, communicatie en samenwerking met de klant, met ketenpartners en andere externe partijen. Daarbij vervult CRM een belangrijke rol: klanten kennen en herkennen en vervolgens gerichte acties per doelgroep ontwikkelen. De resultaten van alle acties moeten meetbaar zijn.

### • **Any time, any place with any device**

Tweede trend zou ik any time, any place with any device willen noemen. Alle informatie moet voor iedereen altijd en overal, realtime toegankelijk zijn: medewerkers, leden, toeleveranciers, ketenpartners en andere externe partijen. Organisaties kunnen zo voldoen aan de toenemende vraag naar transparantie.

## Onze toekomstplannen: mensen verbinden door sociale innovatie

De toekomstontwikkelingen die klanten zien, sluiten goed aan bij de innovaties waar wij nu al mee bezig zijn. Ik heb het verbinden door sociale innovatie genoemd, waarbij wij zorgen voor social enterprise software. Het fundament hiervoor wordt gelegd met integrale online bedrijfssoftware, waarbij iedereen altijd en overal toegang heeft tot dezelfde actuele en eenduidige informatie; one single point of truth dus. Als dit op orde is, dan is er verbinding tussen business en ICT, dan kunnen mensen met elkaar worden verbonden: marketing met sales, klanten met medewerkers, medewerkers met toeleveranciers, intranet met extranet en website en ga zo maar door. Iedere doelgroep krijgt een eigen interactieve informatie- en kennisomgeving aangeboden, die aangepast is aan hun wensen en ontdaan is van alle mogelijke ruis. Dat is wat ik noem een open en warm welkom!

Sociale innovatie staat ook voor slim samenwerken: intern en extern, open en efficiënt met oog voor mens, proces en resultaat. Sociale innovatie staat ook voor het succesvol inzetten van social media als integraal onderdeel van de corporate strategie voor communicatie en interactie. Om dat te faciliteren, om mensen met elkaar te verbinden, ontwikkelen wij nog betere software: social enterprise software. Via slimme tools voor managementinformatie en met overzichtelijke dashboards houdt u de volledige controle en heeft u altijd en overal actueel en betrouwbaar inzicht in wat er speelt.

Ik wens u veel leesplezier en een succesvolle toekomst!

*Leo Koster*  
*Algemeen directeur*

Abvakabo FNV Klant sinds 1999



# "Actiever social media inzetten voor de interactie met onze leden"

*Bert Haneveld, Manager Financiën Abvakabo FNV*

"Begin 2011 zijn we gestart om de vakbondsdemocratie te versterken én de betrokkenheid en activiteit van onze leden te vergroten. We zullen nog actiever social media inzetten voor de interactie met onze leden. Om leden te behouden en te werven willen wij de voordelen van het lidmaatschap communiceren en laten zien wat wij met de contributie doen. Juist in tijden van bezuinigingen is het belangrijk om samen een sterke vuist te maken en op te komen voor de werkomstandigheden. Met de software AllSolutions verloopt de contributie-inning van onze 350.000 leden probleemloos. In de nabije toekomst brengen we ook de declaraties van de vele vrijwilligers in het systeem onder. Ook gaan we de transparantie naar en toegankelijkheid voor onze leden verbeteren met leden-portals. Ik verwacht dat MijnAbvakabo eind 2012 in de lucht is."

[www.abvakabofnv.nl](http://www.abvakabofnv.nl)



"De overheid moet de komende jaren meer doen met minder mensen, oftewel efficiënter werken. Daarnaast kantelen we naar een organisatie die de klant centraal stelt en het klantencontact verstevigt. Beide veranderingen kunnen we perfect faciliteren met de mogelijkheden van AllSolutions QX2.

# "Klanten sneller en beter van dienst zijn"

*Dave de Haas, manager financing Agentschap NL*

We werken volkomen papierloos door de invoering van document- en workflowmanagement. De dossierkasten zijn verleden tijd: we kunnen klanten daardoor sneller en beter van dienst zijn. Bovendien hebben onze klanten via portals toegang tot relevante bedrijfsgegevens die zij zelf kunnen beheren. Ook hier besparen we geld, tijd en menskracht. Ik zie een goede toekomst voor AllSolutions QX2 in de overheidssector: door het SaaS-concept blijven ICT-kosten laag en de brede geïntegreerde functionaliteit maakt een eind aan de vele maatwerk- en deelsystemen."

[www.agentschapnl.nl](http://www.agentschapnl.nl)



Alares Klant sinds 2011

# “Sociale innovatie is onontbeerlijk”

*Ed Magnée, directeur en senior adviseur Alares*

“Wij helpen onze klanten met innovatieve vraagstukken op het gebied van organisatie en ICT. Dan geldt natuurlijk ‘practise what you preach’. In onze visie en werkwijze draait het om innovatie. Bij technologische vernieuwingen is sociale innovatie onontbeerlijk: je moet mensen er vanaf de start bij betrekken en met hun ideeën, kennis en talenten aan de slag gaan. Dan bereik je onder meer betere dienstverlening, meer arbeidsvreugde en hogere productiviteit. Om te kunnen innoveren, is het delen van kennis essentieel. Samen met consultants van AllSolutions werken we aan de integratie van onze kennisprocessen in AllSolutions QX2. Hiermee kunnen we onze klanten nog beter adviseren over sociale en technologische innovaties, zoals het nieuwe werken, kennis kapitaliseren en social media.”

[www.alares.nl](http://www.alares.nl)



Alpas Hendrion

Klant sinds 2006



## “Efficiency, snelheid en klantgerichtheid met digitale service monteurs en chauffeurs”

*Harry Waelen, directeur Alpas Hendrion*

“Wij zoeken de innovatie in het verbeteren van onze dienstverlening, waarbij we de klant willen ontzorgen. Wij denken mee en bieden integraal de beste en voor de klant de voordeligste totaaloplossing in hoogwerkers en intern transport. Klanten zullen steeds meer via website en portals met ons communiceren. Dat kan, want met AllSolutions QX2 zijn onze back- en frontoffice volledig geïntegreerd. Wij herkennen en kennen de klant en alles wordt in één bron vastgelegd. Wij verhogen de klantenbinding door geautomatiseerd allerlei zaken te bewaken, zoals keuringen, service en onderhoud. Efficiency, snelheid en klantgerichtheid hebben we bereikt met onze digitale servicemonteur. Hij verantwoordt de werkorder direct in QX2 via zijn tablet pc en laat deze ondertekenen. De klant ontvangt per ommegaande een e-mail van de werkorder en heeft altijd inzicht in werk en kosten. In het najaar worden ook onze chauffeurs uitgerust met een tablet.”

[www.alpashendrion.nl](http://www.alpashendrion.nl)

Aranea Klant sinds 2008

# “We willen onze kennis actiever en intensiever delen met onze klanten”

*Robbert Vriens, managing partner Aranea*

“Wij geloven in samen ondernemen; onze professionals zoeken samen met onze opdrachtgevers naar IT-oplossingen die een blijvende meerwaarde hebben voor hun business. Kennis van branches, van de klant en van zijn bedrijfsprocessen geven ons een belangrijke voorsprong. Je moet weten wat er speelt en met ons CRM-systeem kunnen wij die klantkennis goed vastleggen en altijd en overal ontsluiten. Met kennisteams en trendwatchers houden we de kennis actueel en brainstormen we over de toekomst. We willen onze kennis daarnaast ook actiever en intensiever gaan delen met onze klanten, via onder meer seminars, portals en nieuwsbrieven. Innoveren betekent ook dat wij ernaar streven ons werk te verbeteren: wij zitten in een continu proces om steeds efficiënter te opereren. De bedrijfssoftware AllSolutions QX2 ondersteunt ons daarbij in belangrijke mate en met de tools voor managementinformatie weet ik hoe het met de business gaat en kan ik tijdig bijsturen.”

[www.aranea.nl](http://www.aranea.nl)





# “Meer dialoog en interactie met onze leden”

*Koos Burgman, (r) (Algemeen directeur BOVAG) en Jan Ausems, (ICT manager BOVAG)*

“De komende jaren richt BOVAG zich op kwaliteitsverhoging. Wij willen dichterbij onze leden staan en dialoog en interactie aangaan. Onze leden krijgen via de ledenportaal persoonlijk toegang tot producten en diensten. Daardoor leren wij de wensen van de leden kennen. Met actief portfoliobeheer kunnen wij ze vervolgens informatie op maat bieden via een passend kanaal, zoals post, e-mail of extranet. Onze ledenadviseurs beschikken door de actuele klantkennis over prima aanknopingspunten voor hun gesprekken. Verder maken we de stap naar het nieuwe werken. Na de renovatie van ons pand beschikken we over een flexibel en papierloos kantoor: iedereen kan any time, any place, with any device werken. De ledenportaal, het nieuwe werken en de digitaliseringsprocessen worden perfect ondersteund door de geïntegreerde oplossing AllSolutions QX2.”

[www.bovag.nl](http://www.bovag.nl)



CED-Groep Klant sinds 2011

# “Goede en betrouwbare managementinformatie essentieel”

*Bas de Koning, directeur CED-Groep*

“Wij leven van innovatie, omdat wij scholen, leerkrachten en het onderwijs in de klas continu willen verbeteren. In onze totaalaanpak neemt de afdeling onderzoek & ontwikkeling een belangrijke plaats in. Zo is onlangs het vernieuwende boek Teach like a Champion aangepast aan de Nederlandse situatie. Het onderwijs is enorm in beweging met onder meer bezuinigingen, opbrengstgericht werken, gedragsproblematiek en sociale integratie. In die turbulente omgeving is goede en betrouwbare managementinformatie essentieel om niet achter de feiten aan te lopen. Verder moet je absoluut je klant kennen en weten welke producten en diensten er wel en niet goed lopen. Een koppeling van CRM en marketing zoals AllSolutions die biedt, is een must. De interactiviteit met klanten zal toenemen. We gaan daartoe klantportals inrichten, maar eerst willen we van klanten horen waar ze behoefte aan hebben.”

[www.cedgroep.nl](http://www.cedgroep.nl)

# “Doelgroepgerichte informatieuitwisseling en interactie”

*Edwin Stegeman, concern controller Cedin*

“Onderwijsorganisaties moeten bezuinigen en toch goede kwaliteit bieden. Als onderwijsadviesorganisatie hebben wij te maken met marktwerking en concurrentie. Wij moeten dus op efficiënte wijze kwaliteit bieden en klantgericht zijn. Het integrale systeem AllSolutions QX2 maakt onze bedrijfsvoering efficiënt, doelmatig en kostenbesparend. Ook ons quality management system (QMS) is hierin volledig geïntegreerd. Wij willen een relatie met onze klanten tot stand brengen en advies op maat geven. De informatievoorziening aan de ouders, besturen, leerkrachten, overheden verloopt steeds meer via onze website en speciale infoportals. Daarbij gaat het om doelgroepgerichte informatieuitwisseling en interactie. We kennen de klant en door de integratie met marketingtools kunnen we segmenteren en verfijnen op basis van de klantbehoefte. We kunnen bijvoorbeeld gerichte mailings en digitale nieuwsbrieven versturen.”

[www.cedin.nl](http://www.cedin.nl)





Crepa Klant sinds 1993

“Klant zet ter plekke een digitale handtekening op de werkbbon”

*Marcel Veringmeier, manager Finance Crepa*



“De komende jaren gaan wij onze inkoop, service en after sales nog verder verbeteren. Om een paar ontwikkelingen te noemen: we gaan inkoopfacturen digitaal vastleggen. Dit levert efficiencywinst op. We zullen klanten toegang geven tot onze systemen. Zij kunnen dan onder meer zien welke vorkheftrucks er voor welke periodes beschikbaar zijn. Ook kunnen ze snel en foutloos online onderdelen bestellen. De servicemonteurs werken nu al met laptops, waarbij ze werkbbonen, uren en onderdelen altijd en overal kunnen invoeren in de systemen. Dat gaan tablets worden, waarbij de klant ter plekke een digitale handtekening op de werkbbon kan zetten. Zo bieden we verhoogde transparantie en geven we verantwoording van de werkzaamheden. Al deze serviceprocessen kunnen we goed ondersteunen met de systemen van AllSolutions.”

[www.crepa.nl](http://www.crepa.nl)

Driestar Educatief Klant sinds 2004

# “Vooroplopen in digitalisering en internationalisering van het onderwijs”

*Kees Codée, manager facilitair bedrijf Driestar*

“In het onderwijs is de digitalisering in volle gang. Wij willen vooroplopen hierin en zelf het goede voorbeeld geven van een innovatieve, uitstekende en verantwoorde inbedding van ICT in ons onderwijsprogramma en bij onze begeleidings- en adviesactiviteiten. Verder speelt ICT ook een belangrijke rol bij de internationalisering van het onderwijs: buitenlandse leerlingen komen naar ons toe en docenten geven les in het buitenland of coachen internationale klassen op afstand. In dit dynamische veld is AllSolutions onze strategische samenwerkingspartner voor het continue innoveren en optimaliseren van onze integrale bedrijfsprocessen. Zij hosten onze systemen en we werken al geruime tijd met een webwinkel met leermiddelen voor scholen. Deze webwinkel is direct gekoppeld aan de logistieke en financiële modules van AllSolutions QX2. Daarnaast zullen wij in samenwerking met diverse partners andere ICT-producten aanbieden, zoals expert-systemen voor opbrengstgericht werken, zorgvolgsystemen en managementdashboards.”

[www.driestar-educatief.nl](http://www.driestar-educatief.nl)





# “De digitalisering zet door”

*Hans Bol, directeur Dyade*

“Scholen zullen kleiner worden en door de bezuinigingen moeten ze nog efficiënter werken. Wij zullen onze administratieve dienstverlening nog effectiever, efficiënter en goedkoper moeten aanbieden. Door onze kennisvoorsprong kunnen we samen met de klant diep in de processen kijken en inzoomen op personeelskosten en declaraties. De digitalisering gaat door, van onder meer het factuurverwerkingsproces. Met de banken doen we al een pilot automatische bankverwerking. Met document imaging gaan we eenmalige invoer aan de bron realiseren. Ook het proces van het samenstellen van de jaarrekeningen wordt verder gedigitaliseerd met kortere doorlooptijden en online controle door de accountant. Al deze ontwikkelingen zijn mogelijk met AllSolutions: het is open platform met een goede interface met RAET voor de salarisadministratie. AllSolutions is al jaren een innovatieve partner; samen ontwikkelen we nieuwe functionaliteit waarmee we onze klanten verder kunnen helpen.”

[www.dyade.nl](http://www.dyade.nl)

## “Toenemende vraag van onze leden naar transparantie”

*Ton de Zeeuw, secretaris FNV Veiligheid*

“Sinds 2010 behartigen wij met één gezamenlijke backoffice de belangen voor meer dan 55.000 leden van de Nederlandse Politie Bond (NPB/FNV), de Algemene Federatie van Militair Personeel (AFMP/FNV) en de Marechausseevereniging (Marver/FNV). Omwille van de herkenbaarheid voor de leden beschikken we wel over drie aparte frontoffices. Met AllSolutions zijn de ledenadministratie en de financiële administratie efficiënter en effectiever geworden. Met de tools voor managementinformatie kunnen we snel bijsturen en voldoen aan de toenemende vraag van onze leden naar transparantie over het verenigingsgeld. De komende tijd brengen wij het serviceniveau op een nog hoger peil. Ideaal is dat we webwinkels kunnen openen die zijn gekoppeld aan het voorraadbeheer en de financiële administratie. We gaan ook ledenportals opzetten en overwegen om via LinkedIn stellingen aan onze leden voor te leggen. De interactie met onze leden zal verbeteren en we kunnen meer maatwerk leveren.”

[www.fnvveiligheid.nl](http://www.fnvveiligheid.nl)





Vakvereniging Het Zwarte Corps (HZC) Klant sinds 2006

# “Tweerichtingsverkeer met onze leden”

René van der Steen, voorzitter Vakvereniging Het Zwarte Corps (HZC)

“Wij willen onze 11.500 leden meenemen in het digitale tijdperk. Belangrijk hulpmiddel is de informatievoorziening van AllSolutions. Onze backoffice, intranet, website, ledenportal en webshop zijn volkomen geïntegreerd. In de communicatie met de leden is het belangrijk te segmenteren in doelgroepen. Wij willen onze leden informatie aanbieden op het tijdstip, met het medium en met de boodschap die bij hen past. Wij gebruiken Facebook, Hyves en Twitter om vooral jongeren aan te spreken. Op YouTube staan filmpjes van onze Stichting Vakopleiding Machinegebonden Personeel over Masterclasses en wedstrijden voor machinisten. Ook komen er polls en fora op de website. Zo weet je ook wat je leden denken, heb je tweerichtingsverkeer en kun je de band tussen leden versterken. Innovatie gaat om het vergroten van de nabijheid bij onze leden: het geven van betere, gerichtere informatie en het bevorderen van transparantie en interactie. Dan kunnen we als bond binden, boeien en groeien.”

[www.hzc.nl](http://www.hzc.nl)



## “Het beheren en ontsluiten van informatie van de supply chain wordt steeds belangrijker”

*Rob Veening, manager finance & control  
ICT Automatisering*

“Wij ontwikkelen, realiseren en beheren hoogwaardige en bedrijfskritische software voor logistiek, healthcare, industrial automation, machines & systems, energy en automotive. Onze ambitie is IT te vertalen naar business relevante productie-oplossingen voor onze klanten door het toepassen van de meest actuele technologie. Ik zie dat het beheren en ontsluiten van informatie van de supply chain steeds belangrijker wordt. Ook vanuit de financiële functie wordt de interactie en integratie van financiële gegevens tussen klanten, leveranciers en onszelf belangrijker. Wij kunnen ons werk sneller en efficiënter doen met AllSolutions QX2. Ik kan de gehele organisatie volgen, inzoomen op details en sturen op productiviteit en rendement. De tools voor forecasting en capaciteitsplanning zijn we aan het optuigen, waarbij we gegevens van lopende contracten gaan gebruiken. Steeds meer klanten vragen meer openheid en transparantie en met AllSolutions QX2 kunnen wij informatie gaan delen via portals.”

<http://ict.eu/nl>



Interlas Klant sinds 1998



# “Market intelligence wordt steeds belangrijker”

*Paul Verloop, commercieel manager Interlas*

“In de lasmarkt kiezen wij voor innovatie in kennis en producten. Het standaardlaswerk gaat naar goedkopere landen. Wij gaan de strijd op twee manieren aan: robotisering met hoge productiviteit, goede kwaliteit en lagere arbeidskosten én hoge toegevoegde waarde door specialistisch vakmanschap. Market intelligence wordt steeds belangrijker: we moeten ons scherp focussen op de winnaars van de toekomst. Met ons CRM-systeem van AllSolutions kan dat. Daar staan alle gegevens over klant, marktsegmenten en sales in. Dit CRM is gekoppeld aan ERP en service & onderhoud, met voorraadbeheer, assemblageorders en onderhoudsstatus. Door deze integratie heeft sales een goede ingang bij de klant. Het mooie is dat ik altijd overzicht heb, kan inzoomen op details en de sales kan sturen op hun individuele performance. Het dashboard met management-informatie gebruik ik elke dag: het is de salesthermometer en zo zit ik altijd kort op de bal.”

[www.interlas.nl](http://www.interlas.nl)

InTraffic Klant sinds 2010

# “Innoveren doe je voor en met de klant”

*Jan Koers, algemeen directeur InTraffic*

“Als je je bedrijfsorganisatie en managementinformatiesysteem efficiënt hebt ingericht, houd je tijd en geld over om te investeren in innovatie. Wij willen onze markt verbreden én nieuwe opdrachten binnenhalen bij onze bestaande klanten: beide doelen kun je realiseren door klanten innovatieve oplossingen aan te reiken. Innoveren doe je voor en met de klant: je moet weten wat de klant wil en wat zijn wensen zijn. Alleen dan kun je ze een voorsprong geven en ze slimmer en efficiënter laten werken. Innovatie is ook een magneet die nieuwe klanten aantrekt. In ons innovatielab kunnen medewerkers hun ideeën uitwerken; onze keuze voor innovatie verhoogt ook de company pride.”

[www.intraffic.nl](http://www.intraffic.nl)



Lloyd's Register Rail Europe Klant sinds 2002

# "Sterke troef zijn de persoonsgerichte dashboards"

*Eric Teuling, IT-manager Lloyd's Register Rail Europe*

"Sinds wij ruim vijf jaar geleden onderdeel werden van Lloyd's Register zijn we commerciëler geworden. Er is hard aan gewerkt om nóg klant- en resultaatgerichter te zijn. Continue verbeteren is noodzakelijk, ook om concurrenten in binnen- en buitenland voor te blijven. Een belangrijke meerwaarde is dat we met onze expertise klanten een totaalpakket kunnen bieden. Moderne treinen bevatten veel geavanceerde ICT. Slim gebruik hiervan biedt nieuwe mogelijkheden voor monitoring en analyse. Hierbij kunnen wij onze klanten ondersteunen. AllSolutions QX2 helpt om onze bedrijfsprocessen verder te verbeteren. Sterke troef zijn de persoonsgerichte dashboards en rapportages, waarmee iedere medewerker inzicht heeft in onder meer performance, uren, offertes en projecten. Hiermee wordt iedereen voorzien van gerichte informatie om het werk optimaal te doen. AllSolutions speelt goed in op veranderingen in onze behoeftes en komt regelmatig met nieuwe functionaliteit en technologie."

[www.lr.org/Rail/](http://www.lr.org/Rail/)

LOC7000 Klant sinds 2008

## “Online en realtime inzicht in belangrijke data”

*Richard Rensen, manager Finance LOC7000*

“Wij willen ieder evenement voor elke bezoeker tot een unieke belevenis maken. Wij zijn dan ook continu op zoek naar innovaties. LOC7000 wil online en realtime inzicht in belangrijke data: wat zijn bijvoorbeeld de verbruiksstromen van drank? Wanneer wordt wat waar op het terrein verkocht? Samen met AllSolutions en Indicium testen we geavanceerde scansystemen tussen bar en koelsystemen. Daarmee bieden we actuele stuurinformatie en verbeteren we het voorraadbeheer tot in detail. Evenementbezoekers worden sneller bediend en er wordt nooit 'nee' verkocht. Gastvrijheid, grip en inzicht, daar draait het om. Ook bij de muntenautomaten: we verhogen de doorloopsnelheden bij de bar en geven klanten inzicht in geld- en muntenstromen. Alleen door geïntegreerde, innovatieve totaalconcepten kunnen we klanten en bezoekers ontzorgen. Daarbij kunnen we 100 procent vertrouwen op de performance van de systemen van AllSolutions.”

[www.loc7000.com](http://www.loc7000.com)

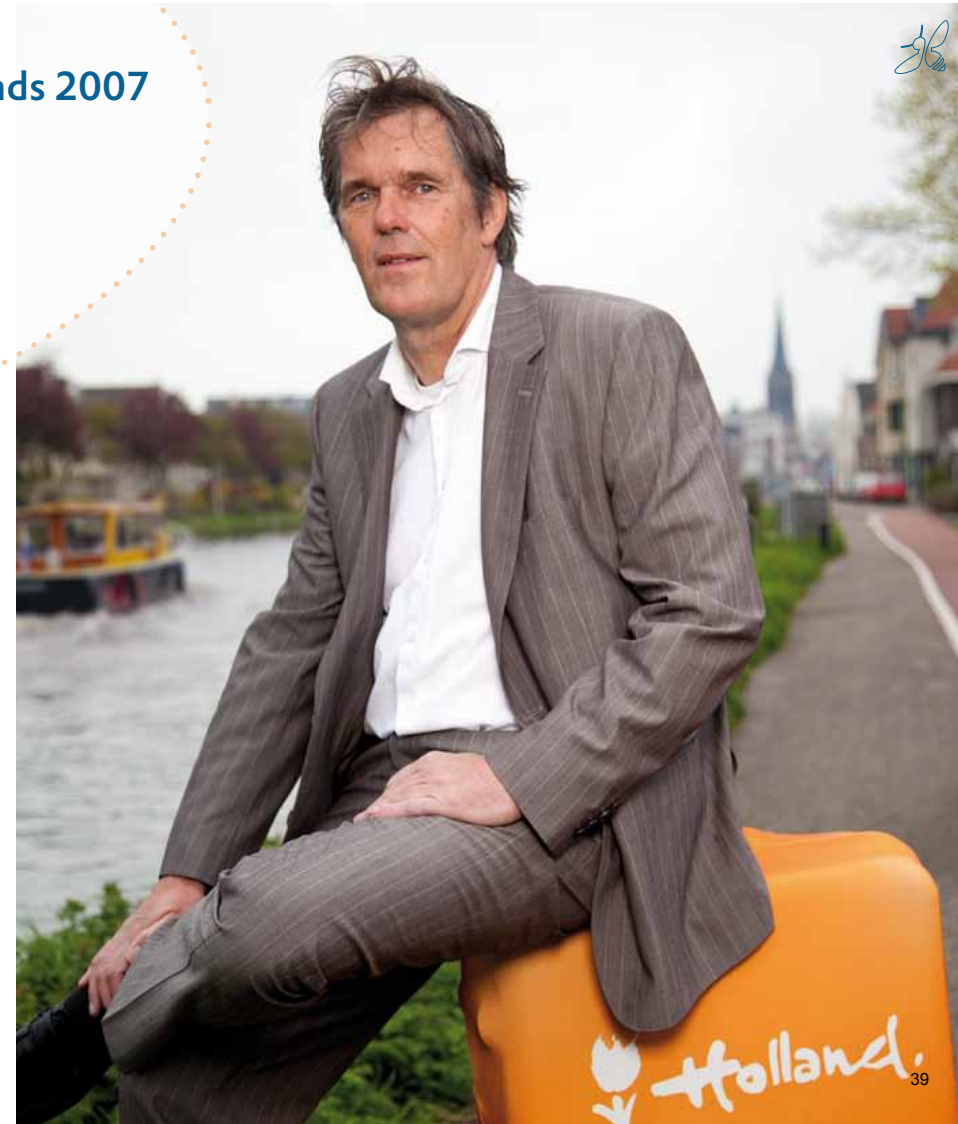


# “Apps om de toerist van vandaag nog beter te kunnen bedienen”

*Wouter van Kan, directeur business, services & finance NBTC*

“Om de marketing van ons land goed te kunnen verzorgen, stoelt het NBTC zijn activiteiten op onderzoek, marketing en online marketing. Door onderzoek kunnen we onze activiteiten op de juiste doelgroepen richten: wie komen er, met welke motieven en wat doen ze? Daarnaast meten we de effectiviteit van onze inspanningen. In samenwerking met toeristische aanbieders ontwikkelen we marketingprogramma's gericht op toeristen en zakelijke reizigers. Voorbeelden zijn de Nederlandse kustcampagne in Duitsland en België en de Citybreak-campagne in Europese landen. We zijn continu bezig onze websites verder te ontwikkelen, bijvoorbeeld door het bieden van online boekingsfaciliteiten. Ook mobiel doen we steeds meer, zoals apps waarmee toeristen beter hun weg kunnen vinden. Op het hoofdkantoor en op onze tien buitenlandse kantoren werken we met AllSolutions QX2. Uniform, snel, betrouwbaar en flexibel werken via internet is essentieel voor ons. We gaan in 2012 de stap naar hosting maken en verfijnen de dashboards voor het sturen.”

[www.nbtc.nl](http://www.nbtc.nl)  
[www.holland.com](http://www.holland.com)



NCT Holland B.V. Klant sinds 1997



## “We willen in één oogopslag het nieuws, de markten en onze resultaten kunnen volgen”

*Paul Adriaansens (r), algemeen directeur en  
Bart Vrijens, financieel directeur NCT Holland*

“Snelheid, inzicht en overzicht zijn cruciaal voor ons als internationale handelsonderneming in grondstoffen voor kunststof. Ons bedrijfssysteem staat als een huis en kan met ons meegroeien. We hebben met AllSolutions QX2 forse efficiëncyslagen gemaakt en dat is ook in de toekomst ons plan; onze omzet is verdrievoudigd en dat met hetzelfde aantal mensen. AllSolutions voert als dedicated partner de innovaties door die wij wensen. Zo zijn onder meer de papierstromen van inkoop en verkoop gedigitaliseerd. Prijzen van onze producten zijn enorm volatiel en we moeten continu op de hoogte zijn van wat er in de wereld gebeurt. Op de individuele startpagina's van QX2 komen dan ook relevante websites en RSS-feeds, zodat medewerkers in één oogopslag het nieuws en de markten kunnen volgen. Een andere vernieuwing zou de integratie van QR-codes in administratie en orderverwerking kunnen zijn. Ook onderzoekt een interne denktank hoe we klantportals gaan inrichten. Het succes van vernieuwingen hangt sterk af van de input en commitment van het personeel.”

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

Peinemann Klant sinds 1996

## “De verhuur wordt een volledig transparant proces”

*Bas Quispel, IT-manager Peinemann*

“Wij innoveren om ons serviceproces te verbeteren. Onze monteurs kunnen bij de klant via hun notebook in de bedrijfssystemen om te kijken naar bijvoorbeeld de onderhoudshistorie of de beschikbare onderdelen in het magazijn. Zij voeren hun werkorders ter plekke in en de planners op kantoor kunnen er direct mee aan de slag. Onze buitendienstmedewerkers zijn uitgerust met iPad en smartphone. Ze hebben alle klantgegevens en het commerciële materiaal bij de hand. In de toekomst willen we ook onze klanten toegang geven tot delen van het informatiesysteem van AllSolutions. Klanten voeren dan bijvoorbeeld een orderwens in, waarbij ze het gewenste materieel voor een specifieke periode en locatie kunnen reserveren. Klanten krijgen daarmee beter inzicht in de beschikbaarheid van het materieel. We zijn dan in feite 24 uur per dag geopend en de verhuur wordt zo een volledig transparant proces.”

[www.peinemann.nl](http://www.peinemann.nl)





Schipper Accountants

Klant sinds 2011



## “Met portals de interactie met klant bevorderen en verbeteren”

*Bert Kole, directeur Schipper accountants en adviseurs*

“Ondernemen doe je samen’ is onze slogan. Vanuit die gedachte willen wij de relatie met onze klanten verder intensiveren. Dit betekent meer tijd beschikbaar maken voor klanten en minder voor interne werkprocessen. Daartoe zullen we onze interne processen zo efficiënt en effectief mogelijk moeten inrichten. Met AllSolutions QX2 hebben we onze backoffice met financiën, uren en opdrachtenbeheer goed georganiseerd. In de nabije toekomst zetten we ook in op CRM en documentmanagement. In het verlengde daarvan, zie ik ook klantportals als belangrijk instrument om de interactie met de klant te bevorderen en te verbeteren. Met portals kunnen we ook de transparantie van onze dienstverlening verder vergroten. Met de inzet van QX2 is onze interne organisatie bovendien flexibel en schaalbaar en het systeem kan met onze ambitie meegroeien. Dit is wenselijk, omdat wij door toekomstige aansluiting van andere kantoren in Zuidwest Nederland, de gewenste kwaliteit en breedte van dienstverlening willen waarborgen en uitbreiden.”

[www.schipperaccountants.nl](http://www.schipperaccountants.nl)

Spark Klant sinds 2011

# “Kruip in de huid van de gebruiker”

*Ernst Bos, partner Spark*

“Iedereen kent de ergernissen van het parkeren en wij geloven dat je anders naar parkeren kunt kijken en met verrassende oplossingen kunt komen. Innovatie is kansen zien en samen realiseren. In onze visie is een parkeerplaats de plek waar je welkom wordt geheten. Natuurlijk moet je economie, technologie, milieu, ruimtelijke ordening en mobiliteit meenemen. De innovatie voor ons en onze opdrachtgevers is om in de huid te kruipen van de gebruiker. Wie parkeert waarom, hoe lang, hoe vaak en wat is de beleving? Kun je daar de tarieven op differentiëren? Om onze klanten goed te adviseren, zijn kennis delen en CRM cruciaal. Onze mobiele adviseurs moeten altijd en overal over actuele kennis beschikken en alles over de klant weten. Dit hebben we met AllSolutions QX2 goed geregeld.”

[www.spark-parkeren.nl](http://www.spark-parkeren.nl)



## “Beeld en interactiviteit worden de belangrijkste online triggers”

*Frank Trienen, algemeen directeur Tribal Internet Group*

“Lokale ondernemers gaan de digitale wereld op met Internet, Facebook en Twitter. Tweede trend is dat beeld en interactiviteit de belangrijkste online triggers worden. Met visuals, picto's en video's trek je klanten; niet uitsluitend met geschreven content. Grote gemene deler is interactie met je klant. Ken je klant en doe een passend gepersonaliseerd aanbod. Wij kunnen dat zelf perfect met de CRM-oplossing van AllSolutions QX2. Daarin zit alle kennis van onze 2500 klanten. Voor lokale ondernemers hebben wij Easy Deals ontwikkeld: slimme oplossingen voor online adverteerders. Als dat loopt, kunnen wij er wel 10.000 klanten bij krijgen. Die groei kunnen we aan: we beschikken nu over een betrouwbaar, beheersbaar en schaalbaar systeem dat met ons meegroeit. Ik heb voor eens en altijd inzicht in en controle op mijn business in één omgeving.”

[www.tribal-im.com](http://www.tribal-im.com)

Vivon Klant sinds 2011

# “Service om de klant volledig te ontzorgen”

Jan Smale, directeur Vivon

“Levensreddende apparatuur moet voor iedereen beschikbaar zijn en gelukkig komen er in Nederland steeds meer AED's bij. Onze focus ligt de komende jaren op service. Wij kunnen het gehele onderhoud gedurende de levensduur overnemen en de klant volledig ontzorgen. De kracht van AllSolutions QX2 hierbij is dat de verkoop- en de serviceprocessen zijn opgenomen in één integraal systeem. Dit betekent onder meer dat alle producten volledig traceerbaar zijn. Innoveren doen we door de onderhoudsmonteurs met speciale devices altijd en overal online toegang te geven tot onze informatievoorziening. Ook gaan we de webshop integreren en gerichte mailingsacties vanuit de systemen genereren. En wat voor mij ook winst is: ik kan in AllSolutions QX2 dagelijks zien wat omzet, marges en winst zijn; essentieel voor een handelsonderneming.”

[www.vivon.nl](http://www.vivon.nl)



# Altijd

AllSolutions, Woerden 2012®

Tekst: Gert Hardeman Teksten, Utrecht  
Fotografie: pagina 2 omslag, Speerfotografie, Amsterdam  
pagina's 2 t/m 29, 32 t/m 51, Katja Schade Photography, Utrecht  
pagina 30, Roger Waleson Bureau BM, Sliedrecht  
Ontwerp: CODE cocept+design, Houten  
Drukwerk: Drukkerij Trepico bv, hooglanderveen

Papier: Hello silk  
Lettertypes: DTL Prokyon en Arial