

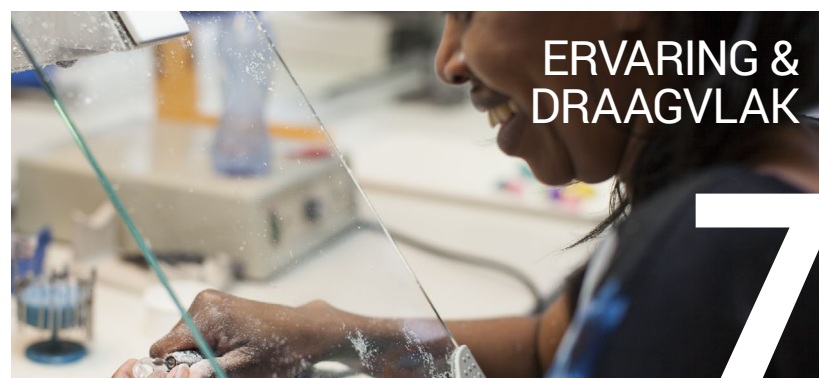


MULTICARESYSTEMS

Applicatiebeheerder Veronique Lodewikus:

**“IK WIL MIJN COLLEGA’S HELPEN
SLIMMER EN EFFICIËNTER TE WERKEN.”**

INHOUDSOPGAVE





INLEIDING

Als leverancier van hoorhulpmiddelen voor doven en slechthorenden is Multi Care Systems (MCS) actief in een groeimarkt. Hierdoor ontstaat wel de uitdaging een groeiende groep klanten optimaal te ondersteunen. Dit vraagt veel van de mensen en de processen. De bedrijfsvoering moet daarom zo efficiënt mogelijk verlopen. IT manager en applicatiebeheerder Veronique Lodewikus zegt hierover: “Goede ERP-software is noodzakelijk om als organisatie efficiënt en effectief te opereren. Juist nu we hard groeien is het noodzakelijk om de software steeds verder te optimaliseren.”

Als manager van de backoffice, speelde Lodewikus een sleutelrol bij de implementatie. Vanuit deze functie kent ze de kernprocessen uit de praktijk en heeft ze een scherp oog voor wat de organisatie nodig heeft. Vervolgens is ze het beheer bijna vanzelfsprekend in gerold. “Omdat het zwaartepunt in eerste instantie bij de boekhouding en backoffice-processen lag, hebben mijn collega van de financiële administratie en ik, de software samen met de projectleider van AFAS ingericht. En met succes. We konden de IT-kosten al snel met de helft terugdringen. Bovendien zorgde de automatisering van de bedrijfsvoering ervoor dat we sneller konden werken.”



DE PROCESSEN

Workflows helpen MCS-medewerkers om hun werk efficiënter te doen. Lodewikus legt uit: “Het inrichten van workflows en gebruik van signalen levert de backoffice direct grote tijdwinst op. Door de processen slim in te richten, kunnen we met dezelfde bezetting veel meer werk verzetten. Verder is het heel praktisch dat we bijvoorbeeld automatisch signalen krijgen als een product vijf jaar gefunctioneerd heeft bij de klant. Dat is belangrijk omdat we verplicht zijn een kwaliteitsgarantie van vijf jaar te bieden. Verder is alle actuele informatie nu centraal beschikbaar. Dit vergemakkelijkt de planning en geeft een beter inzicht in de voorraad. Omdat we veel onderdelen uit het buitenland halen kan de inkoopafdeling op basis van deze gegevens zorgen dat we ook bij langere levertijden niet misgrijpen.”



KEUZE VOOR FULLTIME AFAS BEHEER

In eerste instantie had Lodewikus twee petten op; manager van de backoffice en verantwoordelijke voor het AFAS beheer. “We zien zeker de mogelijkheden van het pakket en ik merkte dat er vanuit de organisatie ook veel vragen waren. Tegelijkertijd had ik in de praktijk steeds te weinig tijd om beide rollen goed in te vullen. Het management zag dat in en gaf me de keuze om fulltime beheerder te worden. Ik vond en vind dat een mooie uitdaging. Na overleg hebben we dan ook besloten dat ik me nu fulltime met het beheer en de optimalisatie van de software binnen MCS bezighoud. Het feit dat ik ook in het managementteam zit, onderstreept het strategisch belang van de software voor MCS. Er is ruimte vrijgemaakt om onze organisatie doelgericht te automatiseren en te professionaliseren. Bovendien is dat streven ook in het management verankerd.”



CEO HASKE ESHUIS:

“WE HEBBEN **KENNIS, BUDGET EN TIJD
VRIJGEMAAKT OM VERONIQUE SNEL OP TE
LEIDEN EN MANDAAT TE GEVEN.**

**WE BENUTTEN NU HAAR KENNIS VAN DE
SOFTWARE OM DE AUTOMATISERING **IN AL**
ONZE BEDRIJFSPROCESSEN TE VERANKEREN
EN ONZE MENSEN TE HELPEN, SLIMMER EN
EFFICIËNTER TE WERKEN.”**



ERVARING EN DRAAGVLAK

ERVARING OPDOEN

Lodewikus zegt over haar training: "Tijdens de implementatie werkte ik nauw samen met de projectleider. Hij heeft veel voorgedaan en uitgelegd. De implementatie was voor mij een *training on the job* die ik heb aangevuld met verschillende cursussen bij AFAS in Leusden. Zo heb ik me bekwaamd in het functioneel beheer en richt ik in overleg met het management en collega's nieuwe workflows in. Als ik daarbij tegen vragen aanloop, ga ik eerst op zoek naar het antwoord in de KnowledgeBase. Ik betrapte me er wel eens op dat ik 's avonds hier gewoon mee doorging." En kom ik er niet uit, dan raadpleeg ik de AFAS consultant die ons ondersteunt ."

**"IK BETRAPTE ME ER WEL EENS OP DAT IK
'S AVONDS GEWOON DOORGING."**

"INPUT EN FEEDBACK VAN COLLEGA'S IS ONMISBAAR."

DRAAGVLAK CREËREN

Lodewikus geeft aan dat ze besmet geraakt is met het AFAS virus. "Als je op een gegeven moment weet wat er allemaal met de software mogelijk is, wordt het vanzelf een uitdaging om de vertaalslag naar de wensen in de organisatie te maken. Mijn to-do-lijst wordt daardoor steeds langer. Voor een goede aansluiting op de dagelijkse processen is de input en feedback van collega's onmisbaar. Nu we nog druk aan het optimaliseren zijn, is het belangrijk dat zij de voordelen van de software zelf ervaren. Om draagvlak te creëren, betrek ik ze zoveel mogelijk bij het inrichten van de bedrijfsprocessen in de software. Verder merk ik om me heen dat er veel behoefte is aan rapporten die specifieke taken ondersteunen. Dat varieert van onze CEO die inzicht in de actuele financiële situatie wil, tot de buitendienst die een goed beeld van budgetten en targets nodig heeft. Het grote voordeel is dat deze informatie automatisch gegenereerd en aangeboden wordt, zonder dat ze verschillende ordners of lijsten moeten doorspitten. Hierdoor zijn ze ook niet afhankelijk van mij. Bovendien kost het me geen tijd meer zodra het is ingericht."

DIGITALE SLAG

Lodewikus probeert haar enthousiasme dus over te brengen door mensen de voordelen in hun dagelijkse werk te laten ervaren. "Ik laat collega's zelf kennismaken met AFAS door eerst de verlofboeking in InSite in te richten. Een ander voorbeeld is onze sales-afdeling. Zij werkten nog veel met papieren mappen. Al deze informatie, van NAW-gegevens en bezoekverslagen tot verkoopcijfers, is ook eenvoudig via het CRM in InSite toegankelijk te maken. Deze digitale slagen kunnen veel tijd besparen, bovendien werken ze dan altijd met actuele informatie. Ik ben er van overtuigd dat AFAS het werk voor iedereen makkelijker maakt."



PLANNEN VOOR DE TOEKOMST

De optimalisatie van de software is een kerntaak van Lodewikus. “Het doel is om de complete bedrijfsvoering van MCS er volledig in onder brengen. Maar we kijken zeker verder vooruit. Het streven is om na de boekhouding en de backoffice-processen, ook het voorraadbeheer te automatiseren. Een ander aandachtspunt is CRM. Zeker met de huidige groei in het aantal klanten, is het tijdrovend om gegevens in losse Excel-lijsten bij te houden en te combineren. Daarom gaan we ook alle klantgegevens centraal in de software vastleggen.”

Om al deze toekomstplannen goed vorm te geven, blijft Lodewikus aan haar eigen ontwikkeling werken. “Zo wil ik een bootcamp InSite volgen om workflows en informatie aantrekkelijk aan te bieden. Daar leer ik zelf veel in een praktijksetting en die kennis gebruik ik dan om het gebruik van AFAS binnen MCS verder te stimuleren.”



DE TIP VAN VERONIQUE

“BETREK JE COLLEGA’S BIJ DE INRICHTING VAN AFAS EN LAAT ZE VOORAL ZELF DE VOORDELEN ERVAREN. OP DIE MANIER KAN HET ENTHOUSIASME BLIJVEN GROEIEN!”

VERONIQUE VOLGDE DEZE CURSUSSEN:

- Profit Financieel Gebruik (2007)
- Applicatiebeheer Logistiek (2011)
- Rapporteren & Analyse Algemeen (2013)
- Profit BI in één dag (2016)
- Specialisatiecursus Workflows (2016)
- ISO Certificering en KAM met InSite (2016)



OVER MULTICARE SYSTEMS

Sinds 1976 levert en installeert Multicare Systems hoorhulpmiddelen en wek- en waarschuwingssystemen voor doven en slechthorenden. Momenteel ondersteunt het bedrijf met zo'n 30 mensen ruim 70.000 klanten. Deze klantgroep profiteert van een totaalaanbod. Naast levering, installatie en service helpt het MCS-team ook bij de aanvraag van apparatuur bij zorgverzekeraars. Om klanten optimaal te helpen, beheersen de buitendienstmedewerkers gebarentaal. De bedrijfsactiviteiten zijn echter niet alleen gericht op ouderen. Voor jongeren produceert zusterbedrijf Noizezz BV een compleet aanbod gehoorbeschermers. Om gehoorbeschadiging tijdens concerten en andere evenementen te voorkomen, ontwikkelde Noizezz bijvoorbeeld trendy gehoorbeschermers met een uniek filter. De productie gebeurt door specialisten in een eigen laboratorium.