

Broekhuis Groep



Broekhuis Groep bereikt aanzienlijke verbetering in efficiency bij automatisering verkoopadministratie.

Als derde generatie familiebedrijf met 900 medewerkers heeft Broekhuis Groep haar zaakjes goed voor elkaar. Ze vertegenwoordigt negen van de belangrijkste automerken op nagenoeg alle terreinen van de automotive markt. Maar ook alle processen rondom administratie en klantcommunicatie zijn strak onder controle. Dankzij de partners Acanthis Document Solutions (met DocBase) en Simac Document Solutions (met DocuStar) is papier tegenwoordig ver te zoeken. 'Dat scheelt ons tijd, energie, moeite en uiteindelijk dus veel geld', aldus Marijn van Dijk, Manager Verkoopadministratie.

Van Dijk: 'Met zoveel vestigingen, zoveel merken en een uitgebreid dienstenpallet zoals wij dat bieden, moet je alert zijn op alle onderdelen waar je verbeteringen in efficiency en effectiviteit kunt bereiken. Broekhuis Groep zit in nagenoeg alle aspecten van de automotive: van schadeherstel tot verkoop, van private lease tot verzekering en financiering. Al die processen en activiteiten genereren documenten en informatie die moet worden gedeeld. In het verleden ging dat op papier. Inmiddels hebben we een goede backoffice waarin al veel is gedigitaliseerd. We beschikken ook over een callcenter voor de klantondersteuning. Die medewerkers moeten kunnen beschikken over alle informatie die in de organisatie aanwezig is. Het zal duidelijk zijn dat dat op papier niet lukt.'

Met een aantal merken was de gang van 'papier naar PC' al ingezet, maar een goede documentmanagement functie, inclusief digitaal archief ontbrak daarin nog. Van Dijk: 'Ons belangrijkste backoffice-systeem (het verkoopinformatiesysteem) dat we gebruiken, is geen archief- of documentmanagement-systeem. Het bevat veel klant- en verkoopinformatie. Het geeft echter geen volledig en eenduidig beeld van een klant dossier, zoals medewerkers dat op verschillende plaatsen in de organisatie nodig hebben. Daar is dat systeem niet

voor bedoeld. We willen graag dat die informatie veel en makkelijk moet kunnen worden geraadpleegd, vanuit alle vestigingen, zonder dat medewerkers (weer) gaan printen en kopiëren. Dan verlies je binnen korte tijd alle grip op je informatiestromen. We zochten dus naar een oplossing die volledig digitaal is en benaderbaar voor alle betrokkenen.'

Bij een van de andere grote dealers bleek dat zij gebruik maakten van diezelfde combinatie. Eveneens voor hun informatie- en documentbeheer en voor de digitalisering en verwerking van inkomende documenten. Een bezoekje ter plaatse maakte ons snel duidelijk dat we daar de oplossing hadden voor ons probleem.' Vervolgens heeft Broekhuis Groep haar wensen en eisen voorgelegd aan de partners in spe, met daarin aangegeven wat zij zelf zouden doen en wat van de partners werd verwacht. 'Die methode werkte heel goed', aldus Van Dijk. 'Alle partijen waren bereid op die manier met elkaar in zee te gaan. Er was vanaf het begin duidelijkheid over wat van wie werd verwacht. Dat is prettig werken voor iedereen. De begeleiding tijdens het project was door die duidelijkheid ook heel goed.'

"Koppeling DocBase en DokuStar met backoffice blijkt gouden greep"

Voor Van Dijk was het belangrijk dat de gekozen oplossing gebruiksvriendelijk is. Van Dijk: 'Maar dat niet alleen. Het principe van 'standaard, maar wel passend voor de organisatie' zoals Acanthis dat hanteert, sprak ons zeer aan. En natuurlijk levert de combinatie van DocBase met DocuStar als input management platform, direct aan elkaar gekoppeld, een grote efficiencyverbetering op. DocuStar bereikt in het scanproces bovendien een zeer hoge nauwkeurigheid in herkenning. Simac heeft daarmee al veel ervaring, ook in de automotive industrie. Daardoor kunnen veel inkomende documenten direct in het verwerkingsproces worden opgenomen. Tegelijkertijd worden digitale exemplaren van al die documenten opgenomen in het digitaal archief van DocBase. Daar wordt een digitaal dossier gevormd van alle informatie die bij elkaar hoort, ongeacht de invalshoek waar de medewerker op zoekt.'



Deze oplossing betekent voor ons een aanzienlijke verbetering in efficiency!
 Marijn van Dijk,
 Manager Verkoopadministratie, Broekhuis Groep

Van Dijk: 'Het geheel blijkt ook in dit geval meer dan de som der delen. Het feit dat alle partijen hierin heel goed hebben samengewerkt, heeft ertoe geleid dat we nu een naadloos opererende oplossing hebben. Zowel voor inkomende documenten, van factuur tot contract, gekoppeld aan een efficiënt documentmanagement-systeem en gekoppeld aan onze eigen backofficesystemen. Zo snijdt het mes aan beide kanten. Het ligt daarom voor de hand om met DocBase en DocuStar verder uit te breiden naar andere toepassingen die verder vanuit onze Dealer Management-systemen worden geïntieerd.'

De printers zijn (bijna) verdwenen. Alles gebeurt digitaal bij Broekhuis Groep. Van Dijk: 'Met de snelheid in doorloop, de verbeterde efficiency, de volledigheid en bereikbaarheid van de informatie en de naadloze integratie tussen onze backoffice en DocBase en DocuStar, heeft niemand nog behoefte om iets te printen. Iedereen kan die informatie zien waartoe hij is geautoriseerd. Bij audits op de vestigingen moesten we voorheen stapels papier doorploegen. Straks kan dat allemaal digitaal vanaf de werkplek, mede door de volledigheidcheck in DocBase, die aangeeft of alles in het dossier aanwezig is. We gaan eerst dit jaar voor alle merken deze oplossing uitrollen. In de nabije toekomst gaan we op deze manier ook verder met het verwerken en beschikbaar stellen van alle werkplaatsdocumenten. Dan gaan we tevens meer workflow inbouwen, zodat administratieve processen nog verder kunnen worden geautomatiseerd. Dan hebben de medewerkers weer meer tijd voor onze klanten...'

Simac Document Solutions is vertegenwoordiger van de DocBase oplossingen van Acanthis.

Beide ondernemingen werken nauw samen bij het ontwikkelen, adviseren, implementeren en onderhouden van "smart" Document Management oplossingen.

www.docbase.nu

Simac Document Solutions bv
 Ampèrestraat 36, 6716 BN Ede
 +31 (0)318 64 96 99
www.simacds.nl
info@simacds.nl

