


REFERENTIE

Meer grip op het salesproces bij E-Zorg dankzij verdere automatisering

A circular photograph in the top right corner shows a man and a woman. The man, in the foreground, is wearing a grey button-down shirt and is smiling while pointing at a tablet held by the woman. The woman, in the background, is wearing a yellow top and is looking at the tablet. The background is blurred, suggesting an office or meeting environment.

THE BEST
OF ICT WITH A
HUMAN TOUCH

E-Zorg heeft een duidelijk doel voor ogen: alle repeterende zaken die geautomatiseerd kunnen worden automatiseren. Als dochteronderneming van KPN levert E-Zorg veilige ICT-oplossingen, specifiek gericht op de zorgsector. We gingen met Leon Backes, directeur* bij E-Zorg, in gesprek over het automatiseren van businessprocessen en hoe zij hun eigen ICT inrichten.

Om de eigen interne businessprocessen goed te ondersteunen werkt E-Zorg met de business software van Exact. Axians is de leverancier en partner die hen ondersteunt om de applicaties aangesloten te houden bij de businessbehoefte. Hiervoor maken ze gebruik van verschillende Axians add-ons op de standaard software van Exact. Eerder deelde E-Zorg haar **ervaringen met DebWatch**: een oplossing voor het structureren en automatiseren van de openstaande posten. Onlangs hebben zij de vervolgstap gemaakt door het proces van offerte tot factuur te automatiseren met de Quote 2 Cash oplossing.



Zoals eerder gezegd heeft E-Zorg een duidelijk doel voor ogen: het verder automatiseren van processen die geautomatiseerd kunnen worden. Waarom? Enerzijds om de kracht van de medewerkers zo optimaal mogelijk in te zetten. Resources zijn schaars, daarom is het belangrijk om deze in te zetten waar ze echt waarde toevoegen. Anderzijds is het om meer grip te krijgen op het salesproces en een kwaliteitsverbetering door te voeren door standaardisatie.

SUCCESRATIO OFFERTE STIJGT

Het opstellen van offertes was tijdsintensief en foutgevoelig door veel handmatig werk in het samenstellen van de offerte. Met de Quote 2 Cash oplossing is dit proces gestandaardiseerd. Hierdoor ontstaat er ruimte om aandacht te besteden aan de inhoud van grotere, complexe offertes. Met als voordeel dat het succesratio van offertes flink is toegenomen. En dat niet alleen! Ook is het proces minder arbeidsintensief

geworden en verloopt sneller. Wanneer de offerte nu wordt geaccepteerd komt deze automatisch via een workflow terug in Synergy, waarna op basis van de offerte automatisch een contract wordt gemaakt. Deze wordt vervolgens geregistreerd in Synergy bij de juiste klant, waarna de levering kan starten.

MEER GRIP

Het digitaliseren van het proces zorgt voor meer grip en overzicht. Door het maken van eenvoudige rapportages heeft E-Zorg altijd direct inzichtelijk welke offertes uitstaan, wat de succesratio is en wat er in de pipeline zit. Klanten komen ook minder vaak terug met vragen over offertes. Enerzijds omdat de kwaliteit is verbeterd, anderzijds omdat ze automatisch een herinnering ontvangen. Hierdoor komen er minder offertes onder op de stapel te liggen en raken ze niet langer "kwijt", wat ten goede komt aan de doorlooptijden.

SAMEN VERBETEREN

Terugkijkend op het project is Leon zeer tevreden. Er wordt alweer verder gekeken naar vervolgacties om de processen te digitaliseren, samen met Axians. De samenwerking tussen E-Zorg en partner Axians is waardevol, vooral omdat de consultants de business snappen en goed meedenken, zo geven zij aan.

TIPS:

- ▶ Doorleef samen met medewerkers het proces, zodat je de juiste kennis hebt.
- ▶ Het gaat om de juiste klantverwachting. Ga daarom bij de klant na hoe ze bediend willen worden.
- ▶ Ga je gebruik maken van digitaal ondertekenen? Communiceer dit goed naar de klanten. Zo kan je eventuele angst hieromtrent wegnemen.

*Leon Backes heeft per 1 maart 2022 E-Zorg verlaten.