

## Bedrijfsprocessen optimaliseren is kiezen voor geïntegreerde software

Optimaliseren van werkprocessen staat bij veel vooruitstrevende bedrijven hoog in het vaandel. Van den Buijs Installatiebedrijf / Sanidrome van den Buijs wilde hun automatisering stroomlijnen en hun interne procesbegeleidingstijd halveren. Ze kozen hierbij voor Syntess Atrium. Voor het hele verhaal ging verkoopdirecteur Ron Hessing op bezoek in Wernhout.

Sander Bouw, magazijnmedewerker

### Kennismaking met Van den Buijs

Aangekomen in Wernhout zie ik een fris en strak ogend bedrijf waar je van buiten direct ziet wat de bedrijfsactiviteiten zijn. Eenmaal binnen door de grote glazen deuren wordt het alleen maar mooier. De showroom is ruim, voorzien van het fraaiste dat er te krijgen is op badkamergebied en de ontvangst is professioneel en hartelijk. Aan het einde van de showroom, die daglicht ontvangt via de lange lichtkoepel neem ik plaats in de kamer van directeur Kees van den Buijs.

Kees van den Buijs heeft in 1990 het bedrijf samen met zijn vrouw opgericht en het bedrijf is gegroeid naar de moderne onderneming die het nu is. Van den Buijs predikt vertrouwen te installeren en dat doen zij voor de particulieren en de zakelijke klanten. Voor particulieren is de verkoop en installatie van badkamers belangrijk, maar ook renovatie, klussenwerk, service en onderhoud worden gedaan. Voor zakelijke opdrachtgevers zijn de activiteiten flexibel, breed en divers. Denk hierbij aan Advies en Engineering, Service en onderhoud, Scholen en instellingen, Utiliteitsbouw, Woningbouw en de Zorg.

Voor het aanvragen van subsidie voor warmtepompen en andere duurzame producten, moet de aanvrager vanaf dit jaar aan kunnen tonen dat de aanleg van de installatie is uitgevoerd door een deskundig installateur. Van den Buijs is onder andere om deze reden Erkend installateur volgens KvINL en BRL 6000 gecertificeerd op maar liefst acht deelgebieden. Op het gebied van veiligheid hebben zij al sinds 2012 het VCA \*\* certificaat. Het gesprek vindt plaats met inmiddels aangeschoven directeur Kees van den Buijs en Tino van Oorschot die de implementatie intern heeft gestuurd en begeleid.

Op mijn vraag wat nu kenmerkend is voor Van den Buijs, vullen Kees en Tino elkaar aan. Onze "pay off" 'Installeren met vertrouwen' is meer dan een slogan. Het is echt. We zijn constant in beweging om vooruit te komen en om het beste uit onszelf te halen. Er is een echte vernieuwingscultuur. Zichtbaar in de certificeringen, de keuze voor automatisering, de bussen, het materiaal, kleding voor de vakmensen. Het is niet de ambitie om alsmaar te groeien, maar om steeds beter te worden.

### Automatisering voor 2017

De automatisering voor 2017 is zoals bij iedereen begonnen op papier en later werd er in een financieel pakket gewerkt. Later hebben we de keuze gemaakt voor een softwarepakket ontwikkeld door een bedrijf dat zich richtte op onze branche. Er is jaren gewerkt met dat programma. Het was een behoorlijk goed programma dat al veel onderdelen met elkaar verbonden had. Onze projectenadministratie, financieel, bestellen en offertes werden daarmee geautomatiseerd. We merkten in de loop van de tijd dat er niet veel nieuwe ontwikkelingen bijkwamen en dat op het oog eenvoudige aanpassingen niet makkelijk of in het geheel niet werden aangepakt.

*“We zijn constant in beweging om vooruit te komen en om het beste uit onszelf te halen”*

Er waren naast het pakket nog veel lijsten in omloop, zoals MS-Word- en MS-Excel-documenten en termijnstaten. We wilden de processen in één pakket onderbrengen zonder uitstapjes.



V.l.n.r. Tino van Oorschoot en Kees van den Buijs

### Belangrijkste redenen voor een ander pakket

Een ander business pakket in het bedrijf operationeel maken is in die zin ingrijpend dat iedere administratieve kracht ermee te maken krijgt. Je neemt een dergelijke beslissing niet lichtvaardig. Toch besloten we uit te kijken naar een andere, betere automatiseringsoplossing. Bij de toenmalige leverancier werden we steeds vaker geconfronteerd met oplossingen die door derden werden gemaakt en zouden samenwerken met ons kantoorprogramma. Het koppelen van die programma's en apps leek een goed idee, maar in de praktijk viel dit tegen. Als er vragen waren of fouten kregen we te maken met de welbekende 'kastje naar de muur'-cultuur. Het kantoorpakket werd ook niet meer voldoende ontwikkeld en als we het beter wilden doen, zou dit teveel beperkingen opleveren.

*“Onze software gekoppeld met andere programma's en apps leek een goed idee, maar in de praktijk viel dit tegen”*

Er is niet een moment of specifieke gebeurtenis geweest waardoor de zoektocht naar een andere leverancier is gestart. Tino van Oorschoot vertelt dat het meer een sluipend proces was. In 2016 besloten we de huidige leverancier en Syntess Software op de VSK Vakbeurs in Utrecht te bezoeken. Bij beide is ongeveer 2,5 uur doorgebracht om een indruk te krijgen van de huidige en toekomstige mogelijkheden. Vanaf dat bezoek is Syntess in het vizier gekomen als mogelijke opvolger.

### Harde criteria voor nieuwe pakket

Kees en Tino geven hierover samen duidelijkheid: We wilden een kantoor- en buitendienstautomatisering waarbij er sprake zou zijn van één leverancier, één pakket, één gedachte, één telefoonnummer om te bellen bij vragen en helpdesk.

Het pakket moest echt geïntegreerde softwareonderdelen bevatten en wij konden daarmee onze bedrijfsprocessen ook meer integreren. Voorheen werken afdelingen als het ware als eilandjes. Dat is nu nog deels zo, maar de samenwerking is door het kunnen beschikken over dezelfde samenhangende gegevens verbeterd. Tino geeft aan dat men voorheen ongeveer drie dagen per week bezig was afhandeling en interne begeleiding van processen. De overstap naar Syntess Atrium moet deze procesbegeleidingstijd minimaal halveren. Dit gaat de goede weg op.

### Besluitvorming en doelen

De keuze voor Syntess Atrium is gemaakt door het management en de externe ICT-leverancier. Enkele belangrijke gebruikers zijn vanaf het begin gevraagd mee te kijken naar de softwaremogelijkheden. Kees van den Buijs had gelezen dat 80% van de software-implementaties niet succesvol genoeg verloopt. Daarom was het doel bovenal met de implementatie van Syntess Atrium om in die 20% categorie te komen waarbij dit wel voldoende slaagt. Er was al snel na het begin van de implementatie 'rust in de tent'.

Een secundair doel dat ontstond tijdens de implementatie was dat het een goede gelegenheid bleek om na te denken over waarom je nu precies doet wat je doet. Het opnieuw nadenken over de bedrijfsprocessen leverde naast behoud van de goede zaken een significant aantal verbeteringen op. Als voorbeeld de lange wens om het werkproces van de verwerking van de inkoopfacturen te verbeteren. Een lang gekoesterde wens om de inkoopfacturen (o.a. XML-formaat) in te lezen is direct met Syntess Atrium gerealiseerd. Wel wennen om van papier naar digitaal te gaan, maar dit proces loopt heel goed. Kees vertelt enthousiast verder dat het 'kicken is' om bij de opstart van je systeem direct je te autoriseren facturen te zien die je met een druk op de knop door kan zetten.

### Doelen 2018

Tino van Oorschoot klinkt stellig: verdere optimalisatie. Het verder verhogen van het gebruikersniveau. Er is nog, hoewel er verbetering merkbaar is, een soort van eilandwerken. Die eilanden moeten kleiner worden en uiteindelijk verdwijnen. Integratie van de software, wordt vertaald naar integratie van werken. Verder ziet Van den Buijs de balieverkoop graag verbeterd. Nu gaat dat al wel in Syntess Atrium, maar niet soepel genoeg. Dit zou met wat minder handelingen mogelijk moeten worden.

### Tips van Van den Buijs voor bedrijven die verder willen met kantoor- en buitendienstautomatisering

Neem serieus de tijd in het voortraject zegt Tino. Zeker in de huidige markt is de druk enorm en de klantvragen verdringen zich. Je zult je op de een of andere manier uit je eigen dagelijkse ethiek moeten ontworstelen om je te kunnen focussen. Naast vakbeursbezoek is het bezoeken van de leverancier een optie. Veel ondernemers zijn ongeduldig. Voor een dergelijke ingrijpende beslissing, moet je de tijd nemen. Door de huidige marktomstandigheden en bijkomende verhoogde werkdruk kan een implementatie als lastig en vervelend ervaren worden. Zorg dat je uiteindelijke gebruikers geconfronteerd worden met een goed vooraf ingerichte database. Kijk goed naar conversiemogelijkheden, maar ook hier zijn valkuilen. Relaties, openstaande posten en magazijnvoorraad hebben wij samen met Syntess geconverteerd. Contracten niet. Deels omdat er niet de juiste mogelijkheden waren. Dit heeft echter ook positieve effecten. Invoer van contracten heeft het inleren van de servicesoftware versneld en je kunt met nieuwe invoer goed gebruikmaken van de mogelijkheden die het nieuwe programma je biedt.

### Verwachtingen van Syntess in de toekomst

Kees geeft aan een grote waarde te hechten aan de goede service en het periodiek ter beschikking stellen van updates zodat je bij kunt blijven. Syntess moet dit vooral continueren. Daarbij is het van belang dat we naast verregaande digitalisering ook vooral een stabiel en veilig systeem blijven bieden. Na de rondleiding en kennismaking met enkele personeelsleden van het 60 medewerkers tellend bedrijf, schudden we elkaar de hand. Van den Buijs: een professioneel en ambitieus bedrijf met een Syntess-pakket dat helpt de doelen te verwezenlijken.

### Wilt u meer weten over Syntess Atrium?

Neem dan contact op met de afdeling Verkoop via telefoonnummer 088 – 40 80 410 of ga naar onze website [www.syntess.nl](http://www.syntess.nl).

### Voordelen van een totaalleverancier

Syntess Software heeft alle competenties voor succesvolle automatiseringsoplossingen onder één dak. Wilt u weten welke voordelen dat oplevert? Bekijk de animatie op onze website.

[syntess.nl/totaalleverancier](http://syntess.nl/totaalleverancier)

**De voordelen van een totaalleverancier**  
Alles wat u nodig heeft onder één dak

- ✓ Productontwikkeling
- ✓ Verkoop
- ✓ Accountmanagement
- ✓ Consultancy
- ✓ Support
- ✓ Trainingen

# Voorkom dubbel werk en verbeter uw werkprocessen met de digitale werkbbon

Syntess Software is gespecialiseerd in het bieden van digitale draadloze oplossingen voor de buitendienst. Met name de digitale werkbbon is een zeer belangrijk instrument om snel en adequaat uw servicemonteurs aan te sturen en dubbel werk op de administratie te voorkomen.



## Overstappen naar een digitale werkbbon?

Onze Whitepaper 'De keuze voor het automatiseren van de technische buitendienst: Vier belangrijke basisvragen voor een goede beslissing' helpt u verder op weg.

[syntess.nl/wp-buitendienst](http://syntess.nl/wp-buitendienst)

## Syntess Software op de VSK

Ons vak wordt steeds slimmer... en sneller!

Van 6 t/m 9 februari vond de VSK beurs weer plaats in Utrecht. Natuurlijk was Syntess Software ook aanwezig.

### Snelste technisch dienstverlener

Als thema stond centraal de 'Snelste technische dienstverlener.' Dit thema kwam indirect voort uit de koker van de Jaarbeurs. Met de slagzin 'Ons vak wordt steeds slimmer' werd voor ons direct de brug geslagen naar efficiënt werken. Zeker in een tijd waarin het lastig is om aan technisch personeel te komen, is een efficiënt automatiseringssysteem essentieel. Slim werken door een eenmalige invoer van gegevens, geen papier, niets overtypen, direct kunnen factureren, direct inzicht in planningen en uren; het zijn maar enkele voorbeelden waarom onze klanten dagelijks enthousiast gebruikmaken van onze producten. Op de beurs boden we uitgebreide informatie over onze bestaande ERP- en mobiele softwareoplossingen, maar ook over onze nieuwste ontwikkelingen. Hierover meer verderop in dit Synformatief.



### Prijswinnaar

Om het thema extra kracht was er een mooie slotcar-racebaan op de stand waar bezoekers met bestelbusjes konden strijden om de 'Snelste technisch dienstverlener'-cup! De bedoeling was om binnen 10 ronden de snelste tijd neer te zetten. De prijs en de cup gingen uiteindelijk naar Jerry de Haas van Comfort Partners uit Groningen.

### Elektrotechniek november 2018

Vanwege het succes en de positieve reacties op de VSK overwogen we om in november van dit jaar ook nog deel te nemen aan de beurs Elektrotechniek. Hierover zullen we u uiteraard vooraf informeren. Wellicht zien we u dan daar en is de volgende felbegeerde 'Snelste technisch dienstverlener'-cup dan voor u.



Hebt u ons gemist op de VSK?

Bekijk op ons YouTube-kanaal het compilatiefilmpje.



# Automatisering als hulpmiddel bij het tekort aan vakmensen Verbeter uw imago én uw serviceproces

In de komende jaren komen er naar verwachting 3000 banen<sup>1</sup> per jaar bij in de technische sector. Er is een goede kans dat veel van deze functies onvervuld zullen blijven door een tekort aan geïnteresseerde jongeren. Uiteraard blijft het vinden van bekwaam personeel een grote uitdaging, maar er zijn gelukkig alternatieven die u kunnen ondersteunen en zo op kortere termijn verder helpen in de zoektocht naar goede vakmensen.

## De huidige problematiek binnen de sector

De Industriecoalitie - waarin Metaalunie, FME, UNETO-VNI en Bouwend Nederland samenwerken - trok al eerder aan de bel<sup>2</sup> betreffende het tekort aan vakmensen binnen de technische sector. De belangrijkste oorzaken zijn een tekort aan nieuw technisch talent en een grote uitstroom van pensioensgerechtigden. Daarbij groeit het scala aan banen binnen de sector, mede door diverse (technologische) ontwikkelingen, zoals digitalisering en de gewenste energietransitie. Hierdoor zijn de gestelde eisen aan nieuw personeel sterk veranderd. Zo dienen de benodigde vaardigheden op mechanisch en elektronisch gebied veelal van een hoog niveau te zijn, waardoor de vereisten op het gebied van IT, analytisch vermogen, en communicatieve vaardigheden aanzienlijk hoger liggen dan voorheen. De problemen zijn nog lang niet allemaal uit het zicht en dit dwingt de gehele branche om op zoek te gaan naar mogelijke oplossingen. Het is van belang dat de factoren die bijdragen aan de opgelopen schade voor de industrie duidelijk zijn, want door dit overzicht is het vinden van de juiste oplossing(en) aanzienlijk makkelijker.

## Het belang van een goed imago

Volgens de ROVC TechBarometer<sup>3</sup> zijn de grootste oorzaken van het huidige tekort de slechte aansluiting van het reguliere onderwijs op het werken in de praktijk (27%), de vergrijzing (22%) en het slechte imago van de sector (17%).

Door de beelden die we in de media gewend zijn te zien - vuile handen, blauwe overalls, donkere ruimtes, constant kabaal - is er een ouderwets imago van de technische sector in ons hoofd vastgelegd.<sup>4</sup> Dit is jammer, want het dekt de lading absoluut niet. Vandaag de dag werken technici ook veelal met computers, smartphones, iPads, hi-tech apparatuur (IoT), robots en de meest geavanceerde technieken. Voor het verbeteren van het

imago is er zeker een grote rol weggelegd voor de media en de overheid. Maar om het terugdringen van het tekort aan mensen zo efficiënt mogelijk uit te voeren, blijft de sector zelf de belangrijkste aanjager.

## Waar kunt u beginnen?

Om een goede stroom van bekwame vakmensen aan te trekken, kan het waardevol zijn om als bedrijf te laten zien wat het nu eigenlijk betekent om werkzaam te zijn in de technische sector. De bedrijfsidentiteit is hierin een grote factor, en dus is het zaak dat u werkt aan het creëren van uw gewenste imago. Dit kan worden gedaan door gebruik te maken van modern fotomateriaal voor uw bedrijfswebsite, het bedrijfspand, de vacatures, de monteursbussen etc. Om u hierin te ondersteunen lanceerde TechniekTalent.nu (een samenwerkingsverband van technische sectoren in opdracht van werknemers- en werkgeversorganisaties) de gratis beeldbank [www.techniekbeeldbank.nu](http://www.techniekbeeldbank.nu). Hier kunt u eigentijdse foto's vinden van het werk binnen de technische branche, die u vervolgens kunt gebruiken om te zorgen dat de representatie van uw bedrijf van hoog niveau is. Meegaan met de tijd en het creëren van trots voor uw medewerkers zijn ook belangrijke factoren als het

*Wanneer uw personeel is  
uitgerust met mooie  
bedrijfskleding, modern  
gereedschap en een iPad met  
digitale werkbond, is het imago  
van uw bedrijf al snel passend  
bij de dag van vandaag.*

aankomt op het aantrekken van de toekomstige generatie vakmensen.<sup>5</sup> Dit kan onder andere worden gedaan door te investeren in nieuwe technieken, automatiseringsoplossingen en goede bedrijfssoftware. Wanneer uw personeel is uitgerust met mooie bedrijfskleding, modern gereedschap en een iPad met digitale werkbond, is het imago van uw bedrijf al snel passend bij de dag van vandaag. Zo is dit niet alleen positief voor de mensen die u al in dienst heeft, maar zal het ook sneller interesse opwekken bij jongeren die wellicht geïnteresseerd zijn (of zullen raken) in de sector.

De uitstraling van uw bedrijf kan al snel een forse impact hebben op zowel mensen die u in dienst heeft als op het imago dat de buitenwereld aan u zal linken. Uiteraard draait niet alles om imago, zo is het ook erg prettig om het werken binnen uw organisatie te optimaliseren, zodat u met minder mankracht meer werk kunt uitvoeren.

## Toename in de efficiëntie door automatisering en integratie

In uw eigen bedrijf is een oplossing voor het lichter maken van de dagelijkse werklading. Door het doorvoeren van automatisering kan er met uw bestaande personeelsbestand meer werk worden verricht. Goede communicatie speelt hierin de hoofdrol. Door het optimaliseren van de communicatie binnen uw gehele organisatie - van de buitendienst tot op kantoor tot uw opdrachtgevers - kan er aanzienlijk worden bespaard. Om deze besparing te realiseren is automatisering binnen uw bedrijf aan te raden.<sup>6</sup> Door de automatiseringsgraad op te krikken - wat betekent dat al uw bedrijfsprocessen binnen één geïntegreerd softwarepakket werkzaam zullen zijn - wordt het werken binnen uw bedrijf gemakkelijker en efficiënter. Binnen veel bedrijven wordt er nog gebruikgemaakt van verschillende

softwarepakketten en databases, die door een hoop geknutsel met elkaar in verbinding staan. Hierdoor is het veelal het geval dat bonnen dubbel moeten worden ingevoerd en de gegevensbestanden meerdere malen moeten worden onderhouden. Rapportages uit de breedte zijn hierdoor erg moeizaam voor elkaar te krijgen en zo is er onvoldoende overzicht van situaties binnen de gehele organisatie.

De planning voor het aansturen van de buitendienst wordt meestal ook nog gedaan in losse applicaties, die zijn verbonden met verschillende softwarepakketten op kantoor. Denk hierbij aan CRM en boekhoudpakketten. Als dit de manier van organiseren is, komt er veel mankracht bij kijken om gemaakte plannings aan te passen. Dit kan vrij regelmatig het geval zijn, bijvoorbeeld wanneer een afspraak met een klant uitloopt door een onvoorzien probleem.

### Wat betekent dit voor uw medewerkers?

Voor de buitendienstmedewerker zelf kan automatisering ook van groot belang zijn. Wanneer een monteur gebruikmaakt van een digitaal werkbonsysteem, met een smartphone of tablet, is er ruim overzicht van de urenregistratie, materiaal- en materieelgegevens, werkvoorbereiding, bestellingen, projecten, contracten, facturering etc. Wanneer u gebruikmaakt van een softwarepakket dat volledig geïntegreerd is, kunnen er op korte termijn gemakkelijker oplossingen worden gevonden om optimaal inzicht en rendement te krijgen op het gebied van de aansturing en afhandeling van werkzaamheden. Het draait er uiteindelijk om dat de buitendienst minimaal belast wordt als het gaat om administratieve zaken, omdat dit ballast vormt en onnodig veel tijd kost voor de medewerker zelf. Een monteur zou niet moeten worden belast met het bijhouden van bijvoorbeeld een urenregistratie naast het bijhouden van de afgehandelde bonnen (met de mogelijke uitzondering van ziekte- en verlofuren).

### Een up-to-date planning

Om te zorgen dat uw buitendienst optimaal efficiënt aan het werk kan, dienen de planning en aansturing hiervan op nummer één te staan. De mogelijke uitkomst van een goed gestructureerde planning is dat uw medewerkers een aantal klussen per dag extra kunnen

uitvoeren. Wanneer een buitendienstmedewerker dit een- of tweemaal per dag kan doen, is het resultaat bij vijf medewerkers al één extra FTE.

Een goede planning is afhankelijk van een aantal factoren, waaronder de regio waarin een medewerker werkzaam is en zijn persoonlijke specialisaties (elektra, koeltechniek etc.). Het maken van een goede planning vooraf en het kunnen bijsturen tussentijds (wat nodig kan zijn bij een geannuleerde afspraak of wanneer een klus vijf minuten in beslag heeft genomen terwijl er een uur voor stond ingepland) zijn van groot belang om te kunnen besparen. Als de planning van de buitendienstmedewerker direct kan worden aangepast, met bijvoorbeeld een nieuwe binnengekomen storing, zijn zinloze wachttijden voor de volgende geplande klus verleden tijd.

Op een iPad of smartphone ziet de monteur een dynamisch werkbonsysteem dat in de loop van de dag kan veranderen door het bijstellen van de planning vanaf kantoor. Dit vereenvoudigt ook de oplossing voor de uitloop van een afspraak van 'werknemer A' wanneer 'werknemer B' in de buurt en beschikbaar is. Deze wordt via zijn device ingelicht en kan direct met de ingeplande klus van 'werknemer A' aan de slag. Bonnen verdwijnen bij de buitendienstmedewerker en komen bij de regio van de planner terecht. Wanneer werkzaamheden zijn uitgevoerd komen deze vanaf de mobiele devices van de monteur per direct terecht in het ERP pakket om zo te worden gebruikt voor de facturering, nacalculatie van projecten, of de garantie. Hierdoor is het overtypen van bonnen verleden tijd en wordt de impact van al uw medewerkers aanzienlijk vergroot.

### De volgende stap

Door de stijging van het aantal banen binnen de technische sector en het tekort van bekwame vakmensen is het van belang dat de gehele branche samenwerkt om goede oplossingen te realiseren. U kunt hier zelf aan bijdragen door te zorgen dat uw ideale imago werkelijkheid wordt, of door te investeren in automatisering binnen uw bedrijf (of natuurlijk een combinatie van beide). Zo zorgt u op korte termijn voor een ijzersterke organisatie die goed en efficiënt werk kan leveren en zo bouwt aan een heldere toekomst.

- 1 Flexcraft Techniek BV. (2017, 25 april). **Tekort vakmensen in techniek: oorzaken, gevolgen en oplossingen.** Geraadpleegd van <https://www.flexcrafttechniek.nl/2017/04/25/tekort-vakmensen-techniek-oorzaken-gevolgen-en-oplossingen/>
- 2 UNETO-VNI. (2017, 4 december). **Tekort aan technici is een acute bedreiging voor de groei [Persbericht].** Geraadpleegd van <https://www.uneto-vni.nl/persberichten/tekort-aan-technici-is-een-acute-bedeiging-voor-de-groei>
- 3 ROVC. (2017, 13 maart). **ROVC TechBarometer [Dataset].** Geraadpleegd van <https://www.rovc.nl/nieuws/technisch-bedrijfsleven-ergert-zich-aan-onbekwame-sollicitanten>
- 4 NCOI Techniek & Veiligheid. (2018, 12 februari). **Tekort arbeidskrachten oplossen? Drie aandachtspunten.** Geraadpleegd van <https://www.gawalo.nl/installatiebranche/partner/2018/02/tekort-arbeidskrachten-oplossen-drie-aandachtspunten-1015646>
- 5 De Fijter, F. (2014, mei). **Imago techniek heeft opkikker nodig.** Het Ondernemersbelang, 11(5), 12-15.
- 6 ICT Informatiecentrum. (2015, 14 februari). **De impact van ERP software.** Geraadpleegd van <http://www.overerpssoftware.nl/erp-software-impact>



### Sneak preview: Facelift Webwerkbbon

Zoals benoemd draagt een digitale werkbbon bij aan uw imago. Hierbij alvast een preview van onze vernieuwde Webwerkbbon:

- ✓ Fris, overzichtelijk design
- ✓ Nog eenvoudiger in gebruik
- ✓ Tot 40% energiebesparing

De bètaversie is beschikbaar vanaf april/mei. Meer weten? Meld u aan voor onze e-Synformatief!

[syntess.nl/e-synformatief](http://syntess.nl/e-synformatief)

## Tips om goed technisch personeel te vinden, boeien en binden

Syntess Software is geen personeelsspecialist, maar in onze eigen zoektocht naar goede medewerkers hebben we wel een paar tips opgedaan die we graag met u willen delen.



### 1 Profileer

Onbekend maakt onbemind. Zorg dat duidelijk is wie u bent/ waar u voor staat en dat u daar te zien bent waar potentieel personeel

zich bevindt. Social media, bepaalde vacaturesites, scholen, maar ook bijvoorbeeld bij de lokale voetbalvereniging. Uw eigen mensen hebben hier vaak prima tips voor.



### 2 Anticipeer

Kijk vooruit. Pensioenen, (interne) doorgroei, groei van de onderneming, hier kunt u ruim van tevoren prima op inspelen.

Plaats veelgezochte functies standaard op uw website en begin tijdig met vacatures te melden. Denk aan advertenties, reclame op uw bus, maar ook vooral via uw eigen mensen. Uw netwerk samen is goud waard!



### 3 Creëer

De ideale medewerker bestaat misschien nog niet. Hij kan net op school zitten, schoolverlater zijn of uit een ander vakgebied komen en

op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging. Met werken/leren-combinaties, stageplaatsen etc. kunt u iemand aantrekken die u nog helemaal naar uw wens kunt vormen.



### 4 Inspireer

Zorg voor een fijne inspirerende werkomgeving. Financiële waardering is belangrijk, maar ook waardering voor de mens in

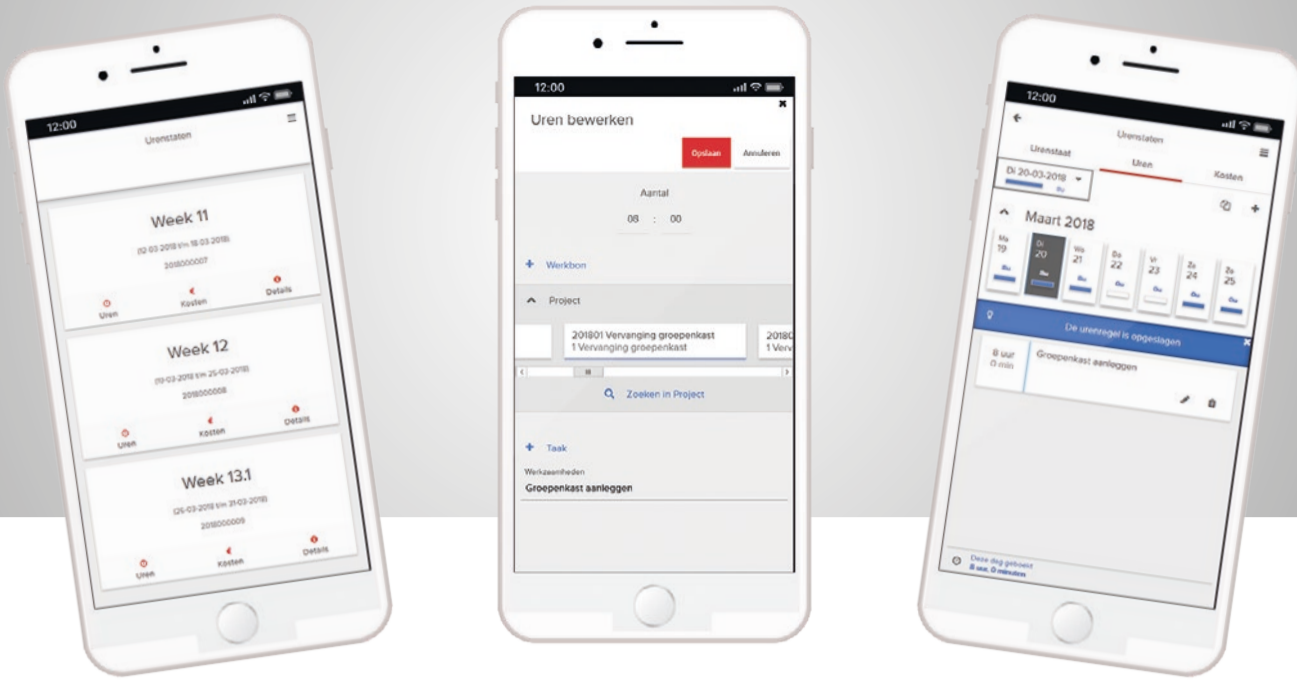
de vorm van flexibiliteit in uren en opleidings- en doorgroeimogelijkheden. Ook de professionele uitstraling van een bedrijf in kleding, bussen, materialen, gebruikte technologie en goede naam zorgen voor aantrekkings- en blijfkracht van personeel. Voelen ze zich trots, dan zullen ze dat ook uitstralen en delen.



### 5 Initieer

U kunt ook zelf initiatieven ontplooiën. Bijvoorbeeld een carrièrepool met een aantal collegabedrijven oprichten waarbij

u sollicitanten of medewerkers uitwisselt. Of behoud/ trek ervaren 60+ vakmensen aan die twee á drie dagen in de week de jonge mensen de fijne kneepjes van het vak bijbrengen.



Praktijkgerichte software afgestemd op uw branche



Installatie



Bouw



Nautisch



Reparatie



Onderhoud



Machine- en installatiebouw

## Nieuwe release: Web-uren geschikt voor smartphone

Meer gebruikersgemak en een nieuwe look op een ander type device

Vanaf Syntess Atrium versie 5.2 wordt een nieuwe versie van de Web-uren geïntroduceerd. Wat begon als een wens om monteurs en vaklieden meer gebruikersgemak te bieden, heeft geleid tot een compleet nieuw ontwerp en een geheel nieuw product: Web-uren geschikt voor smartphone.

Niet alleen het frissere uiterlijk, maar ook de optimalisatie van de gebruikersinteracties zullen bijdragen aan een optimaal gebruik van deze applicatie. Monteurs die al gewend zijn om hun weburen via een tablet te boeken, krijgen na installatie van deze software de optie om te kiezen voor de vernieuwde weergave. Het is natuurlijk ook mogelijk om door te werken met de huidige userinterface.

### Responsive

De nieuwe interface is responsive gemaakt. Hierbij blijft de functionaliteit gelijk, maar worden knoppen bijvoorbeeld onder elkaar getoond in plaats van naast elkaar. Een veelgehoorde wens en groot voordeel voor de gebruikers, want hierdoor kan de applicatie niet alleen gebruikt worden op desktop en tablet, maar ook op de smartphone.

### Nieuwe feature: Quick select

Met de nieuwe feature Quick select geeft u de monteurs de kans om sneller en gemakkelijker hun uren te boeken. Vooral projectmonteurs die een langere periode aan één project werken, hebben hier veel profijt van. De weburenapplicatie doet de gebruiker slimme voorstellen over de te maken keuzes:

1. Via de Quick select zoekt de monteur binnen de datumselectie van de urenstaat die op dat moment wordt ingevoerd voor welke project(en) hij ingepland staat.
2. Via 'Project' worden de geplande projecten getoond en wordt het project dat het meest voor de hand ligt automatisch aangegeven.
3. Is er voor dat project één taak begroot, dan wordt deze projecttaak ook automatisch ingevuld. Als er meerdere taken zijn, kan hij zelf kiezen, maar omdat de takenlijst nu alleen maar bestaat uit de begrote projecttaken is de keuze sowieso veel sneller en gemakkelijker gemaakt.

**Bijkomend voordeel:** Doordat er minder zoekschermen geopend hoeven te worden, is er ook minder dataverkeer nodig tussen app en applicatieserver. Kortom: een betere gebruikerservaring met als resultaat een snellere en soepele invoer.

'Web-uren geschikt voor de smartphone' is onderdeel van Syntess Atrium versie 5.2 die vanaf 1 mei aanstaande als standaardversie uitkomt. Neem voor meer informatie contact op met de afdeling Verkoop via telefoonnummer 088 - 40 80 410.

## Een totaalpakket voor elke bedrijfsgrootte

Binnen Syntess Atrium kennen we drie edities op basis van bedrijfsgrootte. Iedere editie gaat uit van een bepaalde bedrijfsgrootte en bestaat uit een aantal basisfunctionaliteiten. U kunt naar wens extra functionaliteiten toevoegen. Zo is uw automatisering afgestemd op uw specifieke situatie en betaalt u nooit teveel.

Binnen Syntess Atrium kennen we verschillende edities:



### Atrium Business (2-10 FTE)

Software die met u meegroeit

Dit basispakket bestaat uit de onderdelen: Artikelbeheer, Relatiebeheer, Brieven, Offertes en Verkoopfacturen en een Rapportgenerator. Dit pakket is uitbreidbaar met tal van modules zoals: Financiële administratie, Werkbonnen, Uren etc.



### Atrium Professional (5-100 FTE)

Totaaloverzicht voor professionals

De softwareoplossing voor uw gehele bedrijfsvoering. Van Meer Jaren Onderhouds Prognoses (MJOP) t/m uitgebreide Financiële dashboards en van Digitale Werkbonnen t/m Projecthistorie: Atrium Professional biedt het u allemaal. Ook kunt u het aantal gelijktijdige gebruikers samenstellen.



### Atrium Enterprise (100+ FTE)

Volledig intracomptabel pakket

Hoofd- en subadministratie zijn volledig geïntegreerd. Hierdoor worden uw onderhandenwerk en waarde voorraad gejournaliseerd naar het grootboek.

### Productbrochure Syntess Atrium

Wilt u meer weten over Syntess Atrium? Download dan onze productbrochure.

[syntess.nl/brochure](http://syntess.nl/brochure)



# Nieuws



## Twee nieuwe webapplicatietrainingen: Webwerkbon en Portal

Wij helpen u graag op weg om zo snel mogelijk vertrouwd te raken met onze software. U haalt immers het beste uit de software wanneer uw medewerkers voldoende zijn geschoold met de software te werken. Binnen onze ERP-software bieden we naast kantoorapplicaties steeds meer webapplicaties. Daarom bieden we diverse trainingen aan, waaronder nu twee nieuwe voor webapplicaties: Training Digitale werkbon (Webwerkbon) en Training Klantportal. Ga voor meer informatie naar: [www.syntess.nl/nieuws](http://www.syntess.nl/nieuws)



## Syntess Seminars Digitaal Werken

De voorbereidingen voor onze seminars 'Digitaal Werken' zijn weer in volle gang. Tijdens deze seminars komen onderwerpen als Projectenplanning, Werkbon in de cloud, Plannen in de cloud, Klantportal in de cloud, Tips en trucs, maar ook nieuwe ontwikkelingen zoals Webacties en Webbestellen aan de orde. Houd de evenementenagenda in de gaten, meld u aan en ervaar geheel vrijblijvend de voordelen van efficiënt, digitaal werken. [www.syntess.nl/evenementen](http://www.syntess.nl/evenementen)



## Wetswijziging VvE en MJOP

Per 1 januari 2018 is er een nieuwe regeling van kracht geworden waarin Verenigingen van Eigenaren verplicht worden tot een minimale reservering per jaar voor het onderhoud van het gebouw. Met andere woorden, een soort reservefonds voor groot onderhoud. De beste manier om de juiste hoogte van dit reservefonds vast te stellen, is via een Meerjarenonderhoudsplan (MJOP). Via het MJOP in Syntess Atrium hebt u per object of per installatie(s) inzicht in drie elementen (geld, tijd en kwaliteit).

Lees verder op [www.syntess.nl/nieuws](http://www.syntess.nl/nieuws)



## Verdiepingsessies 'Procesoptimalisatie' Syntess Software en Technische Unie

De technologie staat niet stil. Hetzelfde geldt voor uw bedrijf. De markt vraagt steeds meer van u en u bent altijd op zoek naar de beste oplossing. Maar wat als u die oplossing al in huis heeft? De komende periode organiseren we samen met de Technische Unie verdiepingssessies. Aan de hand van praktijkvoorbeelden laten wij u zien welke beproefde functionaliteiten Syntess Software u reeds biedt om uw processen verder te optimaliseren. Bijvoorbeeld onze System to System koppeling (S2S) in samenwerking met de Technische Unie. Zo houdt u kostbare tijd over voor andere zaken. Ga voor datums en meer informatie naar [www.syntess.nl/evenementen](http://www.syntess.nl/evenementen)

# Wetswijziging: Wbp wordt GDPR/ AVG

Op 25 mei 2018 wordt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) definitief vervangen door de Europese wet General Data Protection Regulation (GDPR), ook wel bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG geldt voor alle organisaties die persoonsgegevens verwerken, dus ook voor kleine mkb'ers en zzp'ers. Hier niet aan voldoen kan fikse boetes opleveren met sancties die kunnen oplopen tot 20 miljoen euro of 4% van de wereldwijde jaaromzet.

### Privacywetgeving voor heel Europa

Bescherming van persoonsgegevens is actueel. Mede ingegeven door technologische ontwikkelingen bij het verzamelen en gebruiken van persoonsgegevens (Facebook™), internethacks, identiteitsfraude en recente wet- en regelgeving zijn mensen steeds bewuster van de risico's van openbaarheid van persoonsgegevens. Ook de wetgever stelt steeds strengere normen en eisen aan de verwerking van persoonsgegevens, ondersteund door mogelijkheden om forse boetes op te leggen. De AVG zorgt ervoor dat in heel Europa gelijke regels bestaan over het verwerken van persoonsgegevens en de bescherming van privacy.

### Wat betekent dit voor u?

Als u gegevens vastlegt van klanten, medewerkers, leveranciers of andere personen, dan heeft deze wet gevolgen voor u. Personen hebben volgens de AVG een aantal rechten waar u rekening mee dient te houden:

- Recht op informatie over de gegevens die u verwerkt. Dit doet u normaal gesproken in een privacy policy die u bekendmaakt.
- Recht op inzage van verwerkte persoonsgegevens.
- Recht op aanvulling en correctie. Fouten moeten hersteld worden.
- Recht op vergetelheid. In bepaalde omstandigheden kunt u door de persoon verplicht worden om bepaalde persoonsgegevens zorgvuldig te vernietigen.

U mag dus niet zomaar allerlei gegevens vastleggen, u zult daar toestemming voor moeten hebben van de persoon of een andere toegestane reden waarvoor u de gegevens nodig hebt (zoals de uitvoering van salariswetgeving, Arboret of btw-wetgeving).

Daarbij worden er eisen gesteld aan de wijze waarop u de gegevens verwerkt en de maatregelen die u treft om een datalek te voorkomen:

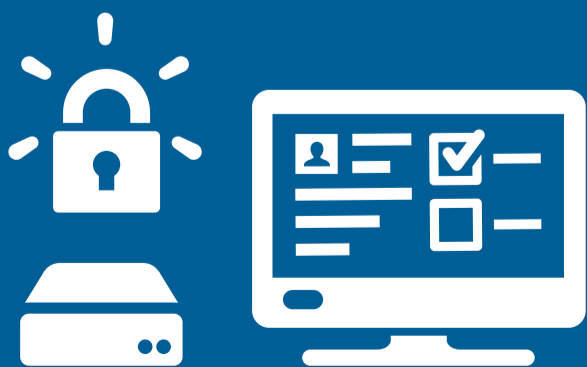
- U mag niet zomaar van iedereen gegevens verwerken. U moet hiervoor aan richtlijnen (grondslagen) voldoen, bijvoorbeeld Toestemming.
- U moet met documenten kunnen aantonen dat u de juiste organisatorische en technische maatregelen hebt genomen om aan de wet te voldoen.
- U dient zorgvuldig om te gaan met verwerkte data.
- Personen van wie u gegevens verwerkt, hebben het recht controle over deze gegevens uit te voeren. Op hun wens dient u de gegevens te verwijderen, aan te passen of in standaardformaat door te sturen.

### Algemene informatie over AVG

Hierover vindt u heel veel informatie op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Bijvoorbeeld een handige infographic 'AVG in een notendop', stappenplannen, checklisten etc. over wat u wel en niet mag en hoe u aan de wet kunt voldoen.

### AVG en Syntess

Ook in Syntess Atrium worden (persoons)gegevens vastgelegd. Daarom vinden wij het belangrijk om onze klanten goed te adviseren. Gebruikers van onze software zijn geïnformeerd via onze nieuwsbrieven (februari en maart 2018). Deze artikelen zijn ook te downloaden op MijnSyntess.



# Viermaal goud

## Ireen Wüst over haar Spelen

Aan de telefoon hebben we Ireen Wüst, een aantal dagen na haar prachtige overwinning op de Olympische Spelen. Viermaal op rij heeft ze nu een gouden medaille binnen weten te slepen op vier opeenvolgende Spelen - een ongeëvenaarde prestatie. Daar willen wij graag meer over weten.

### Keuzes

Terugkijken op een prachtige carrière is natuurlijk geen straf, maar hierin persoonlijke highlights aangeven blijkt voor Ireen lastig, "Alsof je veel kinderen hebt en daaruit een favoriet moet kiezen." Iedere overwinning is van belang geweest voor haar spectaculaire groei. Haar eerste WK allround titel in 2007 ligt haar nog dicht bij het hart. Ze haalt het voor zich als de dag van gisteren: in een uitverkocht stadion drie dagen lang topprestaties leveren en twee baanrecords verbreken - een dierbare herinnering. Maar uiteraard zijn ook al haar Olympische titels een grote trots, logisch gezien het niveau waarop de sport zich in deze toernooien bevindt.

### Haar drive

De gedrevenheid die Ireen heeft gebracht waar ze is, heeft ze naar eigen zeggen te danken aan haar karakter. "Ik kan het niet zo goed uitleggen, het zit er gewoon in." Wanneer ze ergens haar zinnen op heeft gezet, is ze niet te stoppen, en dat werpt zo zijn vruchten af.

### Nederlandse negativiteit

Voordat de Olympische Spelen in Pyeongchang van start gingen, deden er verhalen de ronde over een mogelijk onvermogen (mede door een blessure) om de Spelen te gaan redden, maar deze kritische geluiden zijn volgens Ireen onontkoombaar wanneer je aan de top staat, "Aan de top komen is makkelijk, daar blijven is een ander verhaal." Hoge bomen vangen veel wind, dat weet ze, en daardoor laat ze zich niet teisteren door die "typisch Nederlandse journalistieke negativiteit." Ireen schaatst niet voor de media, ze schaatst voor zichzelf, en dat is iets wat haar sterk maakt. De blessure was iets nieuws, iets wat natuurlijk een kleine tegenslag opleverde, maar met een goede staff aan haar zijde heeft ook dat haar niet klein kunnen krijgen. Een rustig hoofd is van belang naarmate de Spelen dichterbij komen en dat is haar, mede door de krachtige ondersteuning van haar team, gelukt.

### Routine

Ireen heeft weinig ruimte voor variatie in haar dagen. In Pyeongchang zagen deze er dan ook haast precies hetzelfde uit als thuis, met één verschil: de tijd. Na een wedstrijd, die om kwart voor 11 's avonds werd gereden, lag ze om een uur of 2 op bed, dit vergde wat schuifwerk in haar dagelijkse ritme. Om half 11 zat Ireen aan het ontbijt, om 1 uur 's middags op de schaatsbaan, dan lunchen en slapen om haar herstel te optimaliseren.

Vervolgens om 5 uur 's middags de tweede training, om half 9 aan het avondeten en vervolgens om 2 uur weer naar bed. Elke dagelijkse handeling was hetzelfde, alleen haar uren werden wat omgegooid.

### Thuis

Naar Pyeongchang had ze maar liefst ruim 20 man mee, dus haar heimwee was daar niet zo groot, "Alleen eet je daar van plastic en karton, dus op een gegeven moment verlang je wel weer naar gewone Hollandse pot van goede borden, met fatsoenlijke bekens en bestek. En natuurlijk naar m'n eigen bed."

### Offers

Aan topsport zit veel opoffering vast, maar voor Ireen voelt het niet alsof ze dingen moet laten, "Ik krijg er zo vreselijk veel voor terug." De sport zit haar diep vanbinnen en haar levensstijl bevat haar prima. Het boeken van spontane weekendjes weg gaat niet met een schema waarin het komende jaar strak staat ingepland, maar één á twee keer per jaar lekker uitgaan in het weekend past er nog wel tussen. Daar houdt het dan bij op, maar dat is prima wat betreft Ireen, die heeft het dan ook wel weer gezien.

### Besef

Wat er door haar heen ging toen ze voor de vierde keer op rij goud binnenhaalde in Pyeongchang is haar zelf ook niet helemaal duidelijk. Dit is een feit dat nauw samenhangt met het leven van een topsporter: je wordt geleefd en door een constante stroom van aandacht en verplichtingen is er weinig tijd voor persoonlijke bezinning. Ireen vertelt dat het bij de vorige Spelen duurde tot een onbewaakt moment ergens in de zomer, dan kan het kwartje opeens vallen en komt de heuse euforie eindelijk aan bod.

### Rust

Wanneer we haar spreken is Ireen nog druk bezig met de voorbereidingen voor het WK allround in het Olympisch Stadion in Amsterdam. Als dat evenement is verstreken, is het tijd om alles weer een tandje terug te zetten. Na vier jaar in opmars te zijn geweest voor Pyeongchang, werkend naar die uiteindelijke piek, heeft haar lichaam behoefte aan een periode van rust. Drie weken Hawaii is precies wat haar die kalmte gaat bieden, even lekker niets doen met de tenen in het zand.



### Wat nu?

Voor de komende twee jaar heeft Ireen twee zaken op de planning staan: het WK allround in Calgary (in 2019), en het WK afstanden in Salt Lake City. Dit zijn twee doelen die ze nog graag na wil streven. Een wereldrecord zou ze ook graag neerzetten. Gunda Niemann heeft maar liefst acht WK titels, dat zou ze graag evenaren, al dan niet overtreffen.

### Ireen & Syntess

Er is echter één ding dat roet in het eten gooit wat betreft haar groei de komende periode en dat is dat Ireen na maart 2018 geen ploegsponsor meer heeft. Syntess is hierdoor extra belangrijk voor Ireen, de persoonlijke sponsoring die ze ontvangt, levert voor haar een grote bijdrage in haar continuïteit. De persoonlijke band die wij hebben met Ireen, die zich bewijst door bijvoorbeeld het samen beklimmen van de Galibier, is mede iets waar ze veel waarde aan hecht. "Als ik in Gorinchem of Zierikzee ben, voelt het toch altijd weer als thuiskomen."

### Dromen

Twee jaar schaatsen ziet Ireen zeker nog voor zich, maar de uitloop naar drie of vier lijkt ook niet vergezocht. Het is duidelijk dat Ireen ontzettend geniet van schaatsen, en dit dus zo lang mogelijk voort wil zetten. Als we haar vragen naar haar grootste wens is dit echter niet een persoonlijke overwinning, maar het lang gelukkig en gezond blijven van de mensen die haar dierbaar zijn - en dat maakt Ireen zo mooi.

### Syntess Software, ERP- en mobiele software voor vakmensen

Syntess Software kent uw branche als geen ander. Onze vakkennis van uw werkprocessen vormt de essentiële basis voor goede ERP-software. Wij bieden één totaalpakket, modulair opgezet met een naadloze integratie tussen projectadministratie en service & onderhoud.

Synformatief is een uitgave van Syntess Software en wordt twee keer per jaar verspreid onder haar relaties. Inhoud of artikelen mogen zonder uitdrukkelijke toestemming van Syntess Software niet overgenomen worden. De uitgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onvolkomenheden. Het auteursrecht t.a.v. de redactionele inhoud wordt voorbehouden. Ongeautoriseerde verveelvoudiging en/of openbaarmaking van het geheel of gedeelten daarvan, op welke wijze dan ook, is verboden.



# Syntess

Software

Vakkundig voor vakmensen