



Canon Business Centers bieden topservice met hulp van Relyon

De acht Canon Business Centers in het land maken tot grote tevredenheid gebruik van de servicemanagementsoftware van Relyon. De centra verzorgen voor Canon de verkoop en sinds kort ook de service van zakelijke print-, scan- en kopieerapparatuur aan het Nederlandse midden- en kleinbedrijf. De flexibele software en lokale ondersteuning van Relyon waren doorslaggevend voor de keuze van de Business Centers.

Het contact met Relyon kwam tot stand toen de franchisenemers achter de acht Canon Business Centers besloten de service voor hun zakelijke apparatuur en programmatuur over te nemen van Canon Nederland. De centra verkopen printers, copiers en scanners en de bijbehorende software aan ondernemingen in het mkb, goed voor 50 procent van de totale Nederlandse copiermarkt van Canon. "We wilden graag zelf de service erbij doen omdat die extra contactmomenten biedt naast de bezoeken van onze accountmanagers en consultants", legt Peter Bos uit, directeur van Canon Business Center Amsterdam Noordwest. "Bovendien kunnen onze klanten nu aan één loket terecht voor alles wat met Canon te maken heeft." Om de service te ondersteunen, gingen de Business Centers op zoek naar een externe leverancier van servicemanagementsoftware. "We kwamen er al snel achter dat service een vak apart is", zegt Peter. "Daarom besloten we die expertise van buiten te halen." Op de shortlist belandden uiteindelijk drie leveranciers. Hun oplossing moest aan drie eisen voldoen: kunnen samenwerken met de bedrijfssoftware van de Business Centers (Business Navigator van Netdata), alles kunnen maar toch eenvoudig in het gebruik zijn en tot slot lokale ondersteuning kunnen bieden. Om die laatste reden

viel een Amerikaanse leverancier af. "Alleen al tijdens de verkooppresentatie hadden we last van het tijdsverschil", vertelt Peter. "Het feit dat we Relyon zo kunnen bellen en dat er meteen actie wordt ondernomen, gaf voor ons de doorslag."



Implementatie in zes weken

Het Business Center van Peter Bos nam het voortouw in de implementatie. "Dat is onze afwijking", zegt Peter lachend. "Als ons iets wordt gevraagd, steken we onze hand op. Maar het was ook praktisch: onze vestiging ligt het dichtst in de buurt van Canon Nederland in Amstelveen. Zo konden we tijdens de overgangperiode de communicatielijnen letterlijk kort houden." Dat was ook nodig, want Amsterdam Noordwest had zichzelf een harde deadline gesteld: 1 juli 2009. En dat terwijl de keuze voor Relyon pas zes weken daarvoor werd genomen. Toch kreeg Relyon het voor elkaar, vertelt Pim Sam, de servicemanager van Canon

Business Center Amsterdam Noordwest. "Op het moment dat het er moest staan, stond het er. Daarna zijn we achter de schermen gaan finetunen. We voegen nog steeds functionaliteit toe. Alle servicemanagers zitten daarvoor eens in de zes weken om tafel om na te denken over gezamenlijke verbeteringen. Relyon denkt daar constructief in mee." Inmiddels draait de software van Relyon bij de Business Centers alweer bijna een jaar. Een eerste indruk kunnen Peter en Pim dus wel geven. "Bij veel softwarepakketten moet je uiteindelijk nee verkopen aan de gebruiker", zegt Pim. "De software van Relyon kent die starheid niet. Die kunnen we zelf tunen zoals we willen. Het is ook voor de monteur prettiger werken. Die weet de dag ervoor al waar hij de volgende ochtend moet zijn – dat staat immers op zijn pda. TomTom vertelt hem hoe hij moet rijden. Als hij is gearriveerd, start zijn werktijd. Als hij klaar is, vult hij de digitale werkbond in. En klaar. Zo doet hij dat vier à vijf keer per dag. In principe komen onze engineers hier alleen nog langs om niet-alledaagse onderdelen op te halen en voor de nodige teambuilding. De verdere administratieve afhandeling is volledig geïntegreerd in onze bedrijfssoftware, inclusief facturatie en boekhoudkundige verwerking. Dat levert een enorme efficiencywinst op."



Winst bij installaties

En wat vindt de klant ervan? "Die merkt niets van het systeem, dat werkt immers vlekkeloos", zegt Peter Bos. "Hij merkt alleen hoe goed onze serviceprestaties zijn! Bij Canon Nederland was de service al in orde, maar nu is hij nog beter. We zien vooral winst bij installaties. De tijd tussen het leveren en de daadwerkelijke installatie is veel korter geworden. De monteur rijdt er als het ware achteraan."

Het heeft veel voordelen dat alle Business Centers gebruikmaken van de oplossing van Relyon, vindt Peter. "Ieder Business Center heeft wel een stel grote klanten met vestigingen over het hele land. Als een klant van het Business Center in Arnhem of Breda een vestiging in Amsterdam heeft, dan verzorgen wij daar de service – alleen al omdat de aanrijtijd dan korter is. Het overdragen van die klussen gaat heel makkelijk, want de software is web-based en draait op één server. Nu we allemaal zijn overgestapt, willen we echt de vruchten gaan plukken

van de gezamenlijke aanpak. Met extra managementinformatie op landelijk niveau, bijvoorbeeld de kosten per machinetype. Heel waardevol om te weten of een bepaald type goedkoper is om te vervangen dan om te repareren."



Klant als gebruiker

Een belangrijke uitbreiding is de mogelijkheid voor klanten om gebruiker van het systeem te worden. "Dan kunnen ze via een uitgebreide klantenportal zelf toner bestellen of storingen melden", geeft Pim als voorbeeld. "Ook zien de klanten zelf hun hele storingsgeschiedenis en de tijd waarop de engineer langskomt. Ons scheelt het binnendienstactiviteiten, want een melding staat meteen goed in het systeem."

Peter en Pim hebben nog geen moment spijt gehad van hun keuze voor Relyon. "De oplossing zelf is gewoon goed", zegt Peter, "maar Relyon heeft vooral onze keuze voor lokale ondersteuning waargemaakt. Nootdorp is niet alleen dichtbij, het voelt ook dichtbij. Iedereen bij Relyon heeft een oplossingsgerichte houding." Pim beaamt dat: "Als ze zeggen 'dat ze ermee bezig zijn', dan zijn ze er ook mee bezig. Erg prettig."



PRODUCTIEVE MEDEWERKERS, MEER RENDEMENT, TEVREDEN KLANTEN

Veel ondernemingen met aftersales-ondersteuning staan voor een belangrijke uitdaging: hoe kunnen zij de productiviteit van hun service- en onderhoudsmedewerkers verbeteren en tegelijk de administratie en facturering zo efficiënt mogelijk afhandelen? De volledig geïntegreerde servicemanagementoplossing van Relyon is het effectieve antwoord op beide vragen. Uw service krijgt de goede naam die het verdient. Productieve medewerkers, meer rendement, tevreden klanten.

