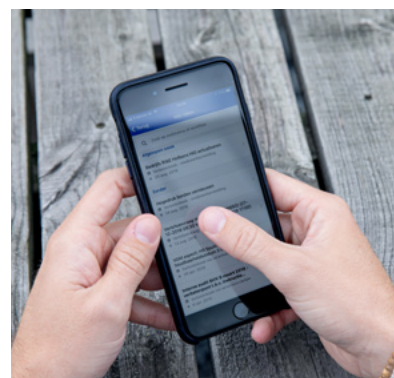
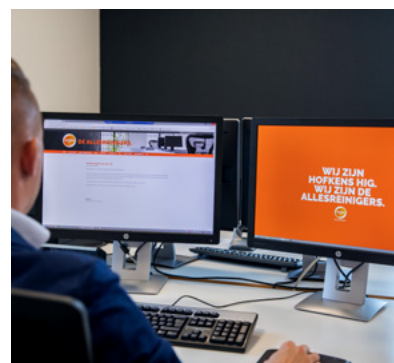




HOFKENS HIG

"IN DE OUDE SITUATIE HADDEN WE TE MAKEN
MET UITZONDERING OP UITZONDERING OP
UITZONDERING"

INHOUDSOPGAVE





DE UITDAGINGEN

Bij de strategische ambitie van schoonmaakbedrijf Hofkens HIG paste niet alleen een ander type softwareleverancier, ook een professionele planningsmodule was een vereiste. De combinatie van AFAS en WAY2CONNECT brengt de ideale oplossing binnen handbereik. “Anders zouden wij nooit zo goed in staat zijn om door te groeien naar Hofkens HIG 2.0.”

Mark Hofkens is sinds 2011 operationeel directeur bij familiebedrijf Hofkens HIG. Hij herinnert zich het geautomatiseerde systeem dat Hofkens HIG voor 2016 gebruikte nog goed. “Daarmee werkte destijds ongeveer 95 procent van de Nederlandse schoonmaakbedrijven. Het was een typisch voorbeeld van maatwerk”, stelt Hofkens. “Als ik een bepaalde rapportage wilde hebben, dan moest ik daar iedere keer opnieuw voor betalen. Dat vond ik raar. Kennelijk was de leverancier niet in staat om één standaardoplossing voor meerdere klanten tegelijk te bedenken.”

HOFKENS HIG 2.0

Deze leverancier introduceerde op een gegeven moment een nieuwe versie van hun softwarepakket. Van de demo die medewerkers van Hofkens HIG zagen, waren ze niet onder de indruk. “De leverancier stelde ons voor de keus: of je neemt de nieuwe versie of je gaat maar naar een andere leverancier. Toen hebben we snel onze oriëntatiepet opgezet”, legt Hofkens uit. Het besluit om uit te zien naar een nieuwe vorm van bedrijfsautomatisering, viel ongeveer samen met het strategisch plan dat Mark Hofkens in 2015 schreef. Uitgangspunt van dat plan was een volledig multidisciplinair dienstenpakket. “In schoonmaakland zijn wij een beetje een vreemde eend in de bijt”, licht Hofkens toe. “Wij bieden namelijk alle facetten op het gebied van reiniging onder één dak aan omdat we eenvoudig geen kansen willen mislopen en onze klant volledig van dienst willen zijn op het gebied van schoonmaak en reiniging. Heel simpel, als een klant ons vraagt: ‘Kunnen jullie dat ook?’ dan willen wij geen nee verkopen. Schoonmaak is onze core business en we leveren het complete pakket, per discipline hebben wij elk specialisme in huis”, aldus Hofkens die daaraan toevoegt: “Zonder een gedegen bedrijfsautomatisering zouden wij nooit zo goed in staat zijn om door te groeien naar Hofkens HIG 2.0.”

"ZONDER EEN GEDEGEN BEDRIJFS- AUTOMATISERING ZOUDEN WIJ NOOIT ZO GOED IN STAAT ZIJN OM DOOR TE GROEIEN NAAR HOFKENS HIG 2.0"

Het schoonmaakbedrijf zette qua bedrijfsautomatisering daarom in op een totaaloplossing ter vervanging van de vergaarbak aan losse applicaties die het in gebruik had. Een ERP-pakket leek aan die wens te kunnen voldoen, maar het bedrijf was ook op zoek naar een volwaardige planningstool. Hofkens: “Tot dat moment deden we de planning in Excel; maar dat is niet meer van deze tijd. Het kan beter, efficiënter en completer. Bovendien werkten we met mappen waarin we de werkbonden bewaarden. Zo’n map kan makkelijk kwijtraken en daarmee verlies je het volledige overzicht.”



Al snel kwam AFAS bovendrijven als mogelijke leverancier, ook al was het bedrijf uit Leusden destijds nog niet op grote schaal actief in de schoonmaakbranche. Wel kon het een geïntegreerd systeem leveren met onderling naadloos communicerende modules als Financiën, HRM en Projecten. “En CRM natuurlijk”, vult Hofkens aan, “daar hadden wij op dat moment nog niets voor. Ook hadden we een los klantportaal. Stel je eens voor hoe ik ’s morgens aan mijn werk begon: ik moest eerst een hele reeks softwareapplicaties opstarten.” Ook de zo gewenste planningsmodule was volgens AFAS uitstekend te realiseren met behulp van de buitendienst software LINK2 van softwarepartner WAY2CONNECT.

In 2016 koos Hofkens Hig voor AFAS en het bedrijf startte in januari 2017 met de implementatie. “Vanwege de gebruiksvriendelijkheid van het systeem dachten wij die klus met een aantal *key users* zelfstandig te kunnen klaren”, blikt Hofkens terug. “Dat bleek echter een misrekening. Het was bijvoorbeeld niet mogelijk om data uit het oude systeem een op een naar het nieuwe systeem over te zetten.” Om die reden riep Hofkens Hig de hulp van een consultant van de leverancier in.

AFAS BY NIGHT

Vervolgens nam de implementatie een periode van drie maanden in beslag. Hofkens: “Daar hebben we flink wat energie in gestoken. In die periode organiseerden we elke week een avond onder de noemer *AFAS by night*. Dan gingen we met een groep collega’s eerst samen een hapje eten om vervolgens nog een paar uur te knallen met de inrichting van de nieuwe software. Toen dat klaar was hebben we trouwens ook nog de nodige energie gestoken in het inrichten van workflows en het finetunen van werkprocessen. Die wilden we in overeenstemming met de bedoeling van de software zo efficiënt mogelijk maken. Dat was een forse verbetering, want in de oude situatie hadden we te maken met uitzondering op uitzondering op uitzondering.”



DE IMPLEMENTATIE

Een kleine anderhalf jaar na de implementatie heeft Hofkens HIG nagenoeg de volledige functionaliteit van de software van AFAS in gebruik. De ingebruikname van de planningsmodule van Way2Connect is in de loop van 2018 afgerond, legt Hofkens uit. “De twee collega’s die zich met de planning bezighouden, kunnen hun werk in Excel wel dromen. Het werken met een nieuw systeem is voor hen een flinke omschakeling. De look en feel is totaal anders. Dat de overgang de nodige tijd vraagt is niet zo verwonderlijk als je beseft dat niet alleen al onze mensen, maar ook alle voertuigen met kentekens en aanvullende specificaties in LINK2 zijn gezet. Bovendien zetten we alle vaste klussen er voor een heel jaar in”, aldus Hofkens die daar hoge verwachtingen van heeft. “Mutaties achteraf zijn geen probleem omdat de planningsmodule is gekoppeld aan de salarisadministratie en de facturatie. Een ander voordeel is dat er geen restricties zijn aan de hoeveelheid informatie op de werkbonnen. Dat kan het verschil maken tussen een mislukte en een geslaagde klus.”





GELE VACUÛMWAGENS

Om de overgang naar de buitendienst software voor de planners bij Hofkens HIG minder ingrijpend te maken, zou een kleine aanpassing in de planning-module een groot positief effect hebben, meent Hofkens. “In de huidige werkwijze ziet een planner bijvoorbeeld in één oogopslag welk type voertuig bij een bepaalde opdracht wordt gebruikt. Een vacuümwagen is bijvoorbeeld standaard geel van kleur. Dat is bij ons al zestig jaar zo. Dus hebben wij bij WAY2CONNECT de wens neergelegd dezelfde kleurstellingen in hun systeem op te nemen.” Volgens Hofkens is dit door de leverancier snel aangepast en daar is hij uiteraard blij mee. “Als je op die manier met elkaar kunt samenwerken, biedt dat allerlei kansen.” Hetzelfde geldt naar zijn mening voor de samenwerking met AFAS. Daarover zegt hij: “AFAS staat nooit stil en blijft doorontwikkelen om de markt te kunnen voorzien van eigentijdse topproducten. Ze schuwen daarbij niet om kritisch te kijken naar hun eigen organisatie om daar weer beter van te worden. Ze gaan uit van eigen kracht.”



DIGITALE OFFERTE

Hofkens kan bijna niet wachten om de resultaten van de transitie naar LINK2 te zien. “Straks komen de repeterende klussen op schoonmaakgebied uit het onderdeel Abonnementen van Profit. De planning van onze industriële activiteiten zit volledig in WAY2CONNECT. Beide systemen gaan in de nieuwe situatie perfect samenwerken en zorgen voor een optimale planning.”

Hoewel Hofkens HIG naast de belangrijkste modules van Profit ook InSite, OutSite en de Pocket App in gebruik heeft, ziet het bedrijf nog voldoende kansen om de bestaande functionaliteit verder uit te breiden. Bijvoorbeeld bij de verwerking van digitale bezoekverslagen die buitendienstmedewerkers bij de klant opstellen en doorsturen naar de backoffice. Hofkens: “Ons streven is dat op het moment dat de buitendienstmedewerker weer terug op kantoor is, de backoffice op dat moment al een digitale offerte de deur heeft uitgedaan. We zijn echt klaar met het werken met papieren documenten als dat niet strikt noodzakelijk is. Het is niet alleen slecht voor het milieu, maar ook foutgevoelig.”



JE NEK UITSTEKEN

Hofkens toont vervolgens een map met het opschrift 'Personeelszaken'. "Kijk", legt hij uit. "In deze map zitten allemaal documenten die bijvoorbeeld te maken hebben met het verlengen van arbeidscontracten of het gebruik van bedrijfsauto's. Al die documenten moet ik ondertekenen. Dat zal in de nabije toekomst niet anders zijn, maar dan krijg ik deze documenten digitaal aangeleverd en dan zet ik er heel efficiënt een digitale handtekening onder. Net zoals ik een betaalbatch digitaal ontvang, daar akkoord op geef waarna de betalingen naar de bank gaan."

"ONS STREVEN IS DAT OP HET MOMENT DAT DE VERKOPER WEER TERUG OP KANTOOR IS, DE BACKOFFICE OP DAT MOMENT AL EEN DIGITALE OFFERTE DE DEUR HEEFT UITGEDAAN"

Hofkens is bijzonder te spreken over het gebruik van de Pocket App voor het insturen van declaraties en verlofaanvragen en het ontvangen van taken en signalen. Het bedrijf promoot de App dan ook nadrukkelijk. Voor iedere vijftigste gebruiker ligt er een dinerbon klaar om met het hele gezin uit eten te gaan.



INZICHT EN OVERZICHT

Al met al zijn de ervaringen met Profit bij Hofkens Hig positief, aldus de operationeel directeur. “Het is gebruiksvriendelijk en goed koppelbaar met andere systemen. Bovendien biedt het systeem mij inzicht en overzicht.”

Voor dat laatste wijst Hofkens op het directiedashboard dat hij gebruikt. “Het geeft me een volledig beeld van alle relevante prestatie-indicatoren, zoals het resultaat van projecten, betalingsgedrag, top-25 klanten enzovoort.” Op dat moment loopt vader Jos Hofkens, algemeen directeur van Hofkens Hig, de kamer binnen. Hij zegt: “Ik kijk weleens met Mark mee als hij zijn dashboard raadpleegt. Daar heeft hij in mijn opinie een geweldig stuurmiddel aan. Dat geeft een comfortabel gevoel. Als urenbedrijf zijn wij sterk afhankelijk van correcte registraties, want onjuiste vastleggingen kunnen over een heel jaar flink in de papieren gaan lopen.” Intussen hebben al meerdere schoonmaakbedrijven op het gebied van bedrijfsautomatisering hun licht opgestoken bij Hofkens Hig. “Geen probleem”, zegt Mark Hofkens. “Wij denken niet in termen van concurrenten, wij hebben alleen maar collega-schoonmaakbedrijven. Ik kan ze stuk voor stuk aanraden om eens naar een demo van AFAS te kijken en zich op die manier te laten inspireren. Zo is het ons ook vergaan.”

“HET DIRECTIEDASHBOARD GEEFT ME EEN VOLLEDIG OVERZICHT VAN ALLE RELEVANTE PRESTATIE-INDICATOREN”

OVER HOFKENS HIG

Hofkens HIG ('Hoge druk, Industrie en Gevelreiniging') is als schoonmaakbedrijf al bijna zestig jaar actief. Met ruim vierhonderd medewerkers opereert het familiebedrijf in heel Nederland. Hofkens beschouwt geen klus als te groot of te klein en geen branche is het bedrijf vreemd. Daarom afficheert het zich als 'de allesreinigers uit Oosterhout'. In die plaats bevindt zich het hoofdkantoor, maar men werkt ook vanaf een nevenvestiging in Westervoort en twee projectlocaties in Wijster en Moerdijk en daarom kan men de allesreinigers overal in Nederland tegenkomen.

Hofkens richt zich op het leveren van kwaliteit met een hoog serviceniveau. Daarvoor worden medewerkers persoonlijk gemotiveerd, goed opgeleid en uitgerust met de beste materialen. Innovaties in de branche test het bedrijf proactief op de werkvloer uit. Met duurzame inzetbaarheid en een continu verbeterende (veiligheids)cultuur bevordert Hofkens een veilige en gezonde werkomgeving. Bovendien maakt het bedrijf zich er sterk voor om het milieu minder te belasten.





OVER AFAS SOFTWARE

AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim driehonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



OVER WAY2CONNECT

Al meer dan 10 jaar ontwikkelt WAY2CONNECT het buitendienst managementsysteem LINK2. Op basis van jarenlange ervaring en een vernieuwende kijk op field service, wordt er een innovatieve software voor servicegerichte bedrijven aangeboden. De oude problemen en nadelen van buitendienstwerk worden met de software op een heldere, flexibele en efficiënte manier verbeterd. Of het nu gaat om het efficiënter inplannen van personeel, het digitaliseren van werkbonnen en andere formulierstromen, of om real-time inzicht krijgen in de gehele buitendienst, bij WAY2CONNECT maken we dat en nog veel meer mogelijk voor onze klanten. Het optimaliseren en efficiënter laten draaien van bedrijven is onze prioriteit.



ZO KOM JE MET ONS IN CONTACT



AFAS SOFTWARE

Philipsstraat 9
3833 LC Leusden



WAY2CONNECT

Leerlooierstraat 4
4871 EN Etten-Leur



TELEFOONNUMMER

033-434 3883



TELEFOONNUMMER

088-000 6500