



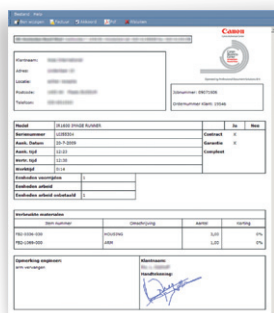
Canon Business Centers bieden topservice met hulp van Relyon

De acht Canon Business Centers in het land maken tot grote tevredenheid gebruik van de service management software van Relyon. De centra verzorgen voor Canon de verkoop en 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, 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 om extra contactmomenten te creëren naast de bezoeken van onze accountmanagers en consultants", legt Peter Bos uit, directeur van Canon Business Center Amsterdam Noord-West. "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 service management software. "We kwamen er al snel achter dat service management een vak apart is", zegt Peter. "Daarom besloten we daarvoor de expertise van buiten te halen." Op de shortlist belandden uiteindelijk drie leveranciers. De ideale 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 Noord-West 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 service manager van Canon Business Center Amsterdam Noord-West. "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 service managers zitten daarvoor eens in de zes weken om de tafel om na te denken over gezamenlijke verbeteringen. Relyon denkt daar constructief in mee."

Peter en Pim zijn erg tevreden met de functionaliteit van het Relyon Service Management systeem. "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 een dag van tevoren 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 werkbbon in. 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 van het product 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 door 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 gemakkelijk, omdat de software web-based is en op één server draait. Nu we allemaal zijn overgestapt,

willen we echt de vruchten gaan plukken van de gezamenlijke aanpak. Extra managementinformatie op landelijk niveau, bijvoorbeeld de kosten per machinetype, verschaft veel inzicht. Heel waardevol om te weten of een bepaald type goedkoper is om te vervangen dan om te repareren."

you can Canon		Takenlijsten doorgeven	Producten bestellen	Storing melden	Wachlijst wijzigen	Opmerkingen
Nieuwe Bestelling Terug naar Overzicht						
Adres ↳						
Klantgegevens						
Sachverhaal		Ruchdeke		Locatie		
TIN10303		CL4040 B3 200V				
KTR00002		ImagePRESS C7000P met financiering				
Artikelen						
OWD	RC4040/CL4040	0218800248	ja	1		
ANK	ST0080	0214401000	ja	2		
FULLY	0101-0103-000		ja	1		
Overzicht						

Klant als gebruiker

Een belangrijke uitbreiding is de mogelijkheid voor klanten om gebruiker van het systeem te worden. "Klanten kunnen dan via een uitgebreide klantenportal zelf toner bestellen of storingen melden", geeft Pim als voorbeeld. "Ook heeft de klant inzicht in de complete storingsgeschiedenis en de tijd waarop de engineer

langskomt. Voor de Canon Business Centers scheelt dit binnendienstactiviteiten, omdat een melding meteen goed in het systeem staat."

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 service management oplossing van Relyon is het effectieve antwoord op beide vragen. Uw service krijgt de goede naam die het verdient. Productieve medewerkers, meer rendement, tevreden klanten.

