



WORRELL & JETTEN ZET SHAREPOINT IN VOOR BETER DOCUMENTBEHEER

WORRELL & JETTEN KLANTVERHAAL

Accountants- en advieskantoor Worrell & Jetten biedt zijn cliënten alle kennis en kunde van een grote organisatie. Maar dan wel op de persoonlijke manier van een kleinere onderneming waar de mensen de taal van de klant spreken. Een op Microsoft SharePoint gebaseerd intranet helpt de medewerkers om vragen van cliënten zo snel mogelijk te beantwoorden.

Worrell & Jetten wil kunnen instaan voor hoge kwaliteit dienstverlening. Om cliënten correct te kunnen bedienen, is het belangrijk dat de medewerkers bij contactmomenten snel over de juiste documenten kunnen beschikken. "Onze IT-omgeving kon de wensen op het gebied van documentbeheer en telefoonnotities onvoldoende bijbenen. Dus zijn we op zoek gegaan naar een passende aanvulling van ons bedrijfssysteem. Dan kom je al snel bij Microsoft SharePoint terecht", aldus Erik Kappeyne van de Coppello, ICT-manager bij Worrell & Jetten.

DE JUISTE KEUZES MAKEN

"Uiteindelijk hebben we op basis van SharePoint een intranet ontwikkeld waarin de medewerkers informatie kunnen opslaan, delen en vinden. Zoveel mogelijk gebruikmakend van de bestaande softwareomgeving. In SharePoint zijn in- en externe databronnen eenvoudig te koppelen, en kan rechtstreeks vanuit Word en Excel worden gepubliceerd. Met SharePoint is ontzettend veel mogelijk, maar je moet er wel induiken. Als je er met onvoldoende kennis aan begint, maak je snel de verkeerde keuzes. Gelukkig hebben we in Abecon een goede sparringpartner gevonden.

DE MOEITE MEER DAN WAARD

"Eigenlijk zou ik eerst een SharePoint-cursus volgen bij een externe opleidingsinstelling. Deze werd op het laatste moment geannuleerd. Dus heeft Abecon een verkorte cursus verzorgd, 'on the job'. Ze hebben ons geholpen te bepalen hoe het intranet eruit moest komen te zien, onder andere op basis van interviews met medewerkers. Zo is, in nauwe samenspraak met de directie, een sterke oplossing voor intern documentbeheer en kennisuitwisseling ontwikkeld. Het resultaat is alle inspanningen meer dan waard."

GEWAARBORGDE OPVOLGING

“Vroeger zag je op alle werkplekken papieren terugbelnotities. Directe opvolging van telefoontjes van klanten was niet gewaarborgd. Nu worden telefoonnotities efficiënt afgehandeld. Ook kun je via het intranet samenwerken aan documenten en informatie onder collega’s verspreiden.” Behalve plannings, agenda’s en (standaard)documenten zoals contracten en voorbeeldbrieven vinden medewerkers op het intranet ook handboeken, een smoelenboek en de verjaardagskalender. Dit maakt het inwerken van nieuwe collega’s ook een stuk makkelijker.

EFFICIËNTER EN KLANTGERICHTER WERKEN

“Gezien de toegenomen mobiliteit is het belangrijk dat onze accountants op ieder moment van de dag, waar dan ook, toegang kunnen krijgen tot de laatste versie van een document. Eén versie van de waarheid, centraal en veilig beheerd. Dit geldt niet alleen voor documenten en plannings, maar ook voor de afspraken en klantnotities. Ons intranet geeft daartoe nieuwe mogelijkheden, die de dienstverlening aan de klanten ten goede komen.”

“Vroeger kostte het veel tijd om documenten terug te vinden en zag je overal op kantoor papieren telefoonnotities. Door een eigen intranet in te richten op basis van SharePoint, is hier verandering in gebracht.”

Erik Kappeyne van de Coppelo

ONVERWACHT EXTRAATJE

Erik Kappeyne van de Coppello benadrukt dat een weloverwogen aanpak en gebruiksvriendelijke inrichting belangrijke voorwaarden zijn om een intranet tot een succes te maken. “Hiertoe heeft Abecon ons geholpen om de juiste keuzes te maken. Wat ook erg belangrijk is, is om consequent vast te houden aan de nieuwe werkwijze. Alle meldingen voor IT-storingen en -problemen gaan bijvoorbeeld ook via het intranet. Zo kan de interne IT-dienstverlening ook een stuk efficiënter plaatsvinden.”

VOORDELEN VOOR WORREL & JETTEN

- Een sterke basis voor documentbeheer, kennisuitwisseling en interne samenwerking
- Betere afhandeling van klantenvragen door efficiënte afhandeling van telefoonnotities
- Centraal beheer van de kantoorageenda, plannings, handboeken (protocollen) en templates
- Één up-to-date bron voor personeelsinformatie zoals contactgegevens, het smoelenboek en de verjaardagskalender
- Veel mogelijkheden voor intern samenwerken, kennis delen en communiceren



Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning

