

CUSTOMER SUCCESS STORY

'Exact heeft ons geen windeieren gelegd'

Oude situatie

Sanitaire dienstverlener Uniqcare hield zijn administratie bij in een systeem met vele beperkingen. Zo was het bijzonder lastig om informatie uit het systeem te exporteren. Ook sloot het voorraadsysteem niet aan op de administratie en was het systeem weinig flexibel. Daarnaast werden belangrijke documenten en klantcontacten op verschillende plekken opgeslagen, waardoor het overzicht ontbrak.

De oplossing

Dankzij Exact is de back office van Uniqcare veel overzichtelijker. Belangrijke documenten worden digitaal ingelezen en centraal opgeslagen in Exact Synergy, zodat iedereen erbij kan. Bovendien zijn de administratieve processen gedigitaliseerd, wat een substantiële tijdsbesparing oplevert. Klantcontacten worden geregistreerd en zijn voor iedereen op elk tijdstip inzichtelijk, zodat men kan inspelen op de klanthistorie en specifieke behoefte. estaties gericht meten.

De voordelen

- Handige rapportages
- Documenten centraal opslaan
- Administratieve processen gedigitaliseerd
- Goede prijs-kwaliteitverhouding
- Flexibiliteit

Uniqcare is een snelgroeiende leverancier van facilitaire diensten. Het bedrijf uit Tiel verhuurt en verkoopt een uitgebreid assortiment producten en diensten op het gebied van sanitaire voorzieningen en hygiëne: van luchtverfrissers en zeepdispensers tot schoonloopmatten en handdoekautomaten. Sinds 2009 werkt Uniqcare met zowel Exact Globe als Exact Synergy. 'We besparen veel administratietijd en kunnen ons daarom beter focussen op het binnenhalen van nieuwe klanten.'

'Wij willen het beste alternatief worden voor de vijf grootste sanitaire dienstverleners in Nederland,' vertelt Johan Duijst, financieel manager van Uniqcare. 'Dat klinkt erg ambitieus, maar we hebben voldoende

potentie. Automatisering speelt hierin een essentiële rol. De marges in onze branche zijn klein, dus moeten we onze winst halen uit een optimaal werkend informatiesysteem. Als we tijd kunnen besparen op bijvoorbeeld onze



Uniqcare is een snelgroeende leverancier van facilitaire diensten in Nederland. Het bedrijf uit Tiel levert alle mogelijke producten en diensten op het gebied van sanitaire voorzieningen en hygiëne. Van luchtverfrissers, zeepdispensers en toiletrolautomaten tot handdoekautomaten en schoonlooppatten: Uniqcare verkoopt en verhuurt het allemaal, inclusief de bijbehorende dienstverlening van periodiek aanvullen of wisselen van de verbruiksmaterialen. Het bedrijf wil het beste alternatief worden voor de vijf grootste sanitaire dienstverleners in Nederland. Sinds 2009 werkt Uniqcare met zowel Exact Globe als Exact Synergy.



facturering of op ons voorraadbeheer, levert dat al snel een substantiële financiële besparing op. Want tijd is geld, zeker in onze branche.'

Goede prijs-prestatieverhouding

Toen Duijst halverwege 2008 bij Uniqcare startte, was hij allerm minst gecharmeerd van het toenmalige informatiesysteem. 'Het systeem werkte op een Unix-platform en kende vele beperkingen. Zo was het bijzonder lastig om informatie uit het systeem te exporteren. Ook sloot het voorraadsysteem niet aan op de administratie en was het systeem weinig flexibel. Begin 2009 besloten we daarom een nieuw systeem aan te schaffen. Eerst maakten we een blauwdruk van wat we wilden en vervolgens spraken we met verschillende leveranciers, waaronder Microsoft en Exact.

Exact bleek het beste te voldoen aan ons wensenpakket. Bovendien was de prijs-prestatieverhouding heel aantrekkelijk. Op 26 juni 2009 besloten we dan ook definitief om met Exact in zee te gaan,' vertelt Duijst.

Tijd besparen door geautomatiseerde processen

De keuze voor Exact heeft Uniqcare geen windeieren gelegd. Duijst legt uit: 'Binnen de kortste keren bespaarden we twee fte's op onze administratie. Onze back office – hiervoor gebruiken we Exact Globe – is nu

veel efficiënter ingericht. Voorraadbeheer, facturatie, transacties: alles gaat sneller dan voorheen. Neem de bankverwerking: vroeger kostte ons dat een ochtend, nu ben ik binnen tien minuten klaar. Dat komt doordat het bankproces is geautomatiseerd. Daarnaast worden belangrijke documenten nu digitaal ingelezen en aan de klant gekoppeld in Exact Synergy – onze front office – en dat scheelt ook veel tijd. Bijkomend voordeel is dat alle documenten centraal staan opgeslagen, zodat iedereen met de juiste rechten erbij kan. Ons CRM-systeem is nu veel beter ingericht en dankzij de moderne techniek sneller toegankelijk.'

Goede analysemogelijkheden

Uniqcare is ook zeer te spreken over de analysemethodieken die Exact biedt: 'Exact stelt diverse rapportages beschikbaar vanuit de database. Zo kunnen we specifieke resultaatgebieden analyseren en onze prestaties gericht meten. Hiermee versterken we onze business intelligence. Bovendien exporteer ik die rapportages met één druk op de knop naar MS Excel. Met ons vorige systeem konden we daar slechts van dromen.'

Snelle implementatie

Uniqcare werkt inmiddels anderhalf jaar met Exact, maar de implementatie ligt nog vers in

‘Met Exact kunnen we specifieke resultaat-gebieden analyseren en onze prestaties gericht meten’



het geheugen. Duijst: ‘Exact Globe was binnen zes weken geïnstalleerd, onze Exact-partner Diabolo Business Solutions heeft dat echt goed gedaan. De invoering van Exact Synergy is een *on going* proces, dat is nooit echt klaar. We gebruiken het systeem al wel, maar afhankelijk van input van onze medewerkers

blijven we Exact Synergy verbeteren. Diabolo ondersteunt ons hierbij en ze doen dit met verve. Het sterke punt is dat deze partner met verschillende bedrijven werkt en niet alles zelf wil oplossen. Dat maakt ze veel sterker dan één individueel bedrijf. Mede dankzij Diabolo is Exact bij ons een succes.’

Feiten

Naam organisatie	:Uniqcare
Organisatievorm	:BV
Aantal medewerkers	:20-50
Aantal Exact-gebruikers	:20-30
Actieve Exact-productlijnen	:Exact Globe en Exact Synergy
Branche organisatie	:Sanitaire dienstverlening
Focusgebieden	:Financieel, CRM, Documentbeheer
Implementatiepartner	:  diabolo TOTAL ICT SOLUTIONS

Implementatietijd	:Exact Globe 6 weken, Exact Synergy 1 jaar
Jaarlijkse kostenbesparing	:€ 90.000
Jaarlijkse tijdsbesparing	:2 fte
Terugverdientijd investering	:14 maanden
Totale investering	:€ 100.000
Tijdsbesparing per gebruiker per dag	:ca. 40 minuten
Vestigingen	:3
Website	:www.uniqcare.nl