



Hoveniersbedrijf Marco Bakker kiest voor Suite MKB

Nu er een opvolger wordt klaargestoomd voor hoveniersbedrijf Marco Bakker, wordt er weer geïnvesteerd in de toekomst van het bedrijf. Een van de meest recente investeringen is de overgang van papier naar Suite MKB. Want harder werken gaat niet, wél efficiënter. Marco Bakker vertelt vakblad De Hovenier over de keuze en wat die het bedrijf heeft gebracht.

Auteur: Michael den Beer

Marco Bakker is eigenaar van hoveniersbedrijf Marco Bakker, gevestigd in Assen. Het bedrijf heeft twaalf medewerkers en is de laatste tijd flink gegroeid. Momenteel stagneert de groei in verband met een tekort aan hoveniers – wie heeft er geen last van? De opvolger van het bedrijf is inmiddels bekend, Mirco Bakker, de zoon van Marco. Daarom wordt er weer meer in het bedrijf geïnvesteerd, onder ander in de vorm van het softwarepakket Suite MKB van Become-IT. Jesse Roozeboom, consultant bij Become-IT, en Marco Bakker vertellen over Suite MKB en wat zo'n softwarepakket toevoegt aan je bedrijf.

Onderscheidend vermogen

In Assen en omgeving zitten ongeveer 40 hoveniersbedrijven. Dan moet je natuurlijk wel wat speciaals in huis hebben om je te onderscheiden. 'Ons bedrijf onderscheidt zich in de persoonlijke aandacht voor de klant en de oplevering van projecten. We verrassen de klant met een cadeautje en zorgen dat alles af is en er keurig bij ligt', aldus Marco. Het bedrijf is ongeveer 30 procent van de tijd bezig met aanleg, de overige 70 procent is voor onderhoud. De meeste onderhoudsklanten zijn bedrijven, ongeveer 20 procent is particulier. 'Als je twaalf

medewerkers hebt, kun je niet alles op papier of in Excel blijven doen. Voordat we Suite MKB hadden waren er veel communicatiefouten tussen de binnen- en buitendienst.'

Professionaliseren

Roozeboom, inmiddels bijna twee jaar werkzaam bij Become-IT, vertelt: 'Suite MKB is een softwareprogramma van Become-IT met een bijbehorende app voor planning, communicatie en uitvoering. De afgelopen jaren heeft Suite MKB zich onderscheiden door zich te richten op vakmensen, met name hoveniers. Het programma helpt hen met het professionaliseren en automatiseren van allerlei processen, van offertes uitbrengen tot de nacalculatie.' Het programma heeft ruim 60 modules en wordt voortdurend geoptimaliseerd. Het integreren van de klantwensen staat hierbij centraal.

Ruis filteren

'Op een gegeven moment kwam er teveel ruis in de communicatie, zowel van de binnendienst naar de buitendienst als andersom. Ook raakten we het overzicht kwijt. Dan moet je gewoon investeren. Ik wilde dat wel doen omdat Mirco het bedrijf gaat overnemen; anders had ik het denk ik niet meer gedaan.' De keuze viel



3 min. leestijd

op Suite MKB omdat daar altijd een vast aanspreekpunt is om vragen te beantwoorden. Daarnaast zag het systeem er volgens Marco goed en overzichtelijk uit. 'Tijdens de implementatie kon ik met al mijn vragen bij Jesse terecht. Als die toevallig niet aanwezig was, wisten zijn collega's precies hoe ze mij verder konden helpen. Daarnaast hebben ze alles in eigen beheer, waardoor ze heel flexibel zijn.'

Efficiënter werken

Nu de binnen- en buitendienst goed met het programma overweg kunnen, verloopt de communicatie een stuk beter. 'We kunnen niet harder werken, maar wel efficiënter. Suite MKB en Jesse hebben ons hiermee enorm geholpen. Eerst werd er 's ochtends nog van alles afgesproken en ging het alleen maar over werk, maar nu is alles gewoon duidelijk en hoeven de hoveniers nergens meer aan te denken. Ze zetten 's avonds alles klaar en kunnen de volgende dag na een bakje koffie meteen op pad. Ook de urenregistratie gaat een stuk beter. Ik heb veel meer inzicht in de tijdsverdeling en kan

ingrijpen als iets te lang gaat duren. Daarnaast hebben de medewerkers altijd en overal inzicht in hun jaarurenmodel.'

Een ander voordeel van het programma is de efficiëntere planning door de servicemelding. Vaak zijn er kleine klusjes die blijven liggen; deze worden aangemeld als servicemelding. Als de hoveniers wat eerder klaar zijn bij een klus dan vooraf is ingeschat, kunnen ze precies zien wat er waar nog moet gebeuren. Nu worden de kleine klusjes niet meer vergeten en kunnen ze zien welk klusje het dichtste bij is.

Suite MKB is niet alleen gemakkelijk voor Marco en de hoveniers, maar ook voor de klant. Deze heeft namelijk een eigen portal, waarin alles inzichtelijk kan worden gemaakt. 'Van het grondwerk tot het aantal schroefjes voor de overkapping, de klant weet precies waar zijn geld naartoe gaat', vertelt Marco. Dit draagt niet alleen bij aan de klantervaring, maar je voorkomt ook discussies achteraf: alles is gemakkelijk terug te lezen.

'Sta open voor het programma en trek de tijd ervoor uit om alles te leren. Het is heel gebruiksvriendelijk, maar je moet je er wel in verdiepen'

'We kunnen niet harder werken, maar wel efficiënter. Suite MKB en Jesse hebben ons hiermee enorm geholpen'

Proces

Stel nou dat je denkt: dat klinkt wel interessant, maar hoe gaat zoiets in zijn werk? Roozeboom vertelt: 'We geven eerst een demo waarin we het systeem laten zien en wat er allemaal mogelijk is. Daarna inventariseren we de wensen van de klant, we bekijken welke modules hiervoor nodig zijn en maken samen een totaaloverzicht. Als alles rond is, gaan we samen aan de slag om het primaire proces, de essentiële modules, in te richten en te gebruiken. Zodra dit goed gaat, breiden we het pakket steeds verder uit, tot alle wensen zijn vervuld. Door niet alles in één keer te bespreken, voorkomen we een overload aan informatie. Het kost gewoon wat tijd om alles te begrijpen.' 'Als er iets niet duidelijk is, staat Jesse altijd klaar om vragen te beantwoorden, maar de medewerkers weten Mirco ook te vinden. Hij is onze interne helpdesk', vertelt Marco lachend.

Tot slot heeft Marco nog een advies voor hoveniers die Suite MKB willen aanschaffen: 'Sta open voor het programma en trek de tijd ervoor uit om alles te leren. Het is heel gebruiksvriendelijk, maar je moet je er wel in verdiepen.'

