



SBA



“Het alternatief was een webcammetje van 39 euro en een krakende verbinding. Nu is het net of je echt bij elkaar aan tafel zit.”

PETER ZACHT, CEO, SBA

Videoconferencing voor minder belasting werknemers SBA

SBA Business Solutions is eind jaren '70 opgericht en inmiddels één van de ongeveer 50 à 60 leveranciers in Nederland van het Dynamics AX.-pakket van Microsoft: een standaard ERP-toepassing met allerlei functionaliteiten als voorraadbeheer, productie en financiën. SBA onderscheidt zich van andere leveranciers door dit pakket aan te passen met specifieke functionaliteiten ten behoeve van de technische groothandel en de goederen termijnhandel. De klanten van SBA bevinden zich zowel in Nederland als in België.

Fileleed en reistijd

In Nederland blijft het fileprobleem een grote uitdaging. Zo ook voor SBA. Eén van de uitdagingen van SBA was dat consultants veel tijd doorbrachten met reizen van en naar klanten. Daarmee ging kostbare tijd verloren voor het personeel, maar ook voor de klant. Peter Zacht, directeur van SBA, zag hiervoor een oplossing: “Een tijd geleden bekeek ik een programma over een grote multinational die videoconferencing inzette om de reizen tussen verschillende Europese kantoren te beperken. Die oplossing leek mij wel wat.” Na onderzoek bleek dat TANDBERG de beste leverancier van videoconferencing voor SBA.

Klantcontact

SBA wilde een eigen systeem voor videoconferencing en biedt daarnaast systemen voor videoconferencing aan als dienst bij hun klanten. Zowel bij SBA als bij de klanten van SBA installeerde TANDBERG videocommunicatiesystemen om de beste gebruikerservaring te kunnen bieden. Peter: “Het alternatief was een webcammetje van 39 euro en een krakende verbinding. Nu is het net of je echt bij elkaar aan tafel zit. De klant die ook voor videoconferencing kiest, betaalt slechts 70 procent van de reiskosten die we anders zouden doorberekenen.”

BUSINESS ISSUES

Door de vaak lange reistijden ging er veel kostbare tijd van zowel de consultants van SBA als ook van de klant verloren.

SOLUTIONS

Gebruiksvriendelijke videoconferencing oplossing in het SBA kantoor en bij klanten.

RESULTS

erminderde reistijden hebben geleid tot efficiëntere time management. SBA biedt videoconferencing nu als een dienst aan klanten.

FUTURE

In Sint Petersburg heeft SBA nog vier programmeurs. Door videoconferencing hier in te zetten kunnen zijn contact opnemen met hun leidinggevende in Nederland.



TANDBERG IN TECHNOLOGIE / TELECOMMUNICATIE

Videoconferencing verbetert het persoonlijke contact met klanten en collega's over de hele wereld. Het verbetert tevens de informatiestroom en levert ten gevolge van een grotere operationele samenhang, betere klantenservice en snellere besluitvorming een competitief voordeel. Ten slotte, door de reductie van reiskosten, betaalt videoconferencing zich snel terug.

Besparing op reistijd en -kosten

SBA biedt nu consultancy en implementatie aan haar klanten via videoconferencing. Naast dat de klant minder betaald aan reiskosten, zit de winst vooral in het feit dat de klant tijd bespaart. Dankzij videoconferencing kunnen de consultants van SBA tien uur nuttig besteden aan de klant, in plaats van zes uur tijd te verliezen door in de auto naar de klant te zitten. Op deze manier draagt videoconferencing bij aan een effectievere manier van werken.

Minder belasting werknemers

Daarnaast zorgt videoconferencing voor minder belasting van het personeel. "Nu kruipt het personeel 's morgens fris en op tijd achter het bureau en maakt tien nuttige uren voor de klant. Belangrijk is wel om in de gaten te houden dat videoconferencing aanvullend werkt. Het maakt ongeveer 80 procent van de klantbezoeken overbodig, maar doet zeker geen afbreuk aan persoonlijke contact." Daarnaast merkt Peter dat er door videoconferencing formeler wordt gewerkt; van het welbekende Brabants kwartiertje bij de koffie automaat is geen sprake meer.

Videocommunicatie met Sint Petersburg

Sinds 2007 wordt deze oplossing aangeboden en dit bevalt klanten en werknemers van SBA erg goed. SBA onderscheidt zich met videoconferencing in offertes en bovendien is het personeel blij met deze werkwijze. Daarom gaat SBA in de toekomst door met deze strategie en hebben zij plannen voor uitbreiding. Door videoconferencing ook in Sint Petersburg in te zetten kunnen de vier programmeurs van SBA daar contact opnemen met hun leidinggevende die zich in Nederland bevindt, waardoor in de toekomst sneller overleg kan worden gepleegd.

"Nu kruipt het personeel 's morgens fris en op tijd achter het bureau en maakt tien nuttige uren voor de klant."

PETER ZACHT, CEO, SBA

Neem vandaag nog contact op met TANDBERG om meer te weten te komen over hoe onze oplossingen uw bedrijfsprocessen kunnen ondersteunen.

Stuur een email naar netherlands@tandberg.com