



BRAM DERKS (ASI DOCUMENT MANAGEMENT) OVER DIGITALISERING DOCUMENTENSTROOM

“NIET PAPIERLOOS, WEL MINDER PAPIER”

ASI Document Management mag nog een betrekkelijk jonge speler zijn in de branche, de kennis van eigenaar Bram Derks over hoe de markt opereert is verbluffend. Hij startte helemaal alleen in 2010, inmiddels heeft hij twintig medewerkers in dienst die in de afdelingen Document Management, Service, Finance en Sales Academy niet alleen geheel Nederland voorzien van de nieuwste apparatuur, maar ook de overstap naar een volledig digitale verwerking van de documentenstroom begeleiden. Een eigen serviceteam zorgt voor de technische ondersteuning.

Bram Derks maakte als ondernemer de gebruikelijke stappen. Hij kwam na zijn hbo-opleiding in 2005 als junior accountmanager in de branche terecht en maakte grote stappen. “Ik was leergierig, wilde niet alleen weten hoe elk apparaat werkte, maar vooral hoe de markt in elkaar zat. Ik werkte voor verschillende bedrijven verspreid over Nederland. In 2010 had ik het gevoel dat de start van een eigen bedrijf kansrijk was. Ik startte op mijn zolderkamer, bedacht een naam en ging aan de slag. Nul klanten, wel een hoop energie en goede contacten met leveranciers Ricoh en Konica Minolta. Ricoh werd later ingeruild voor Kyocera en Xerox. In 2012 verhuisde ik naar een kantoorpand tegenover station Nijmegen en groeiden we door naar vier medewerkers. In 2014 werd dat te klein en maakten we de overstap naar bedrijventerrein Kerkenbos. Daar zitten we nog, nu met twintig medewerkers en een veel groter kantoor. Inmiddels heb ik ook het belendende kantoor gehuurd, dus we zijn klaar voor verdere groei.”

SERVICE

Die grotere ruimte is nodig omdat Derks in 2015 is gestart met een eigen serviceafdeling. “Dat begint met een eerstelijns telefonische support waar klanten met vragen over apparatuur, software of verbruiksartikelen terecht kunnen. Ons landelijk dekkende serviceteam bestaat uit volledig gecertificeerde, gediplomeerde en goed opgeleide technici die snel, accuraat en betrouwbaar alle problemen oplossen. Door middel van ons geavanceerde Printfleet oplossing zijn wij in staat om alle apparatuur op een juiste manier te monitoren, zodat verbruiksartikelen en storingen direct digitaal aangemeld worden bij de servicedesk. Omdat wij apparatuur monitoren en jaarlijks preventief onderhoud plegen, garanderen wij altijd binnen acht werkuren een oplossing van het gemelde probleem. De

moderne machines zijn van een hoogwaardige technische kwaliteit en hebben dus veel minder service nodig, maar als er problemen zijn wil ik mijn klanten direct kunnen helpen. Een multifunctional met een technisch probleem kan een bedrijf plat leggen. Adequaat en snel reageren kan alleen maar wanneer je die dienst zelf organiseert.”

KOPEN OF LEASEN

Klanten kunnen printers en multifunctionals kopen of leasen en klanten kunnen hun machinepark ook bij ons financieren. “Dat past bij onze taak als (merk)onafhankelijke totaalleverancier. Ook ons machinepark is daarop aangepast. Wij hebben de juiste oplossing voor elke vraag en we zorgen ervoor dat elke klant de machine krijgt die bij zijn vraag past. Dat loopt van een eenvoudige zwartwitprinter, via multifunctionals tot highspeed productieprinters voor drukkerijen of de grafische industrie. Bij onze dienstverlening hoort ook flexibiliteit, bijvoorbeeld wat betreft het veranderen van bestaande contractafspraken of het overnemen van contracten van een andere leverancier. Soms groeien bedrijven sneller dan ze hadden voorzien of stoten ze taken af en hebben ze behoefte aan een kleiner machinepark. Wij durven buiten de gebaande paden van een overeenkomst te treden. Alles met als doel om onze producten in de lucht te houden, zodat medewerkers zo snel mogelijk aan het werk kunnen.”

LESS PAPER

Er wordt al zo'n tien jaar gesproken over de volledige digitalisering van de documentenstroom op kantoren. Derks: “Ik leerde al snel waar klanten tegenaan liepen, hoe iedereen sprak over een 'paperless office', maar de meeste bedrijven bleven steken in een 'less paper office'. Een kantoor zonder papier is voor veel bedrijven nog een utopie, maar het gebruik van papier loopt als gevolg van de enorme technologische vooruitgang wel degelijk terug. Toch maakt de Nederlandse kantoorgebruiker nog gemiddeld zo'n 2.200 prints per jaar. Dat heeft ermee te maken dat de overgang naar een volledig papierloze documentenstroom vraagt om een ingrijpende verandering.” Bram schetst de ontwikkeling in de laatste tien jaar. “Vroeger kwam een do-

cument binnen, het werd wellicht gekopieerd en vervolgens gearhiveerd. De documenten die voortkwamen uit de eigen administratie doorliepen in feite hetzelfde proces: printen, eventueel kopiëren en archiveren. De apparatuur werd betrouwbaarder en de kwaliteit van bijvoorbeeld prints werd steeds beter. Met de komst van betere machines, de multifunctionals, kwam er een taak bij: naast printen, kopiëren en eventueel faxen ook scannen. Faxen? Ja, voor de Nederlandse markt mag dat vreemd lijken, bedrijven die internationaal opereren hebben vaak te maken met landen waar de fax nog steeds een veelgebruikt apparaat is. Scannen maakte zaken anders. Het werd steeds eenvoudiger om van een papieren document een digitaal bestand te maken. Dat kon in een digitaal archief worden verwerkt. De multifunctional ontwikkelde zich tot een spin in het kantoor netwerk. Het apparaat speelt een cruciale rol als het wordt gekoppeld aan de boekhouding, het CRM- en ordersysteem, voorraadbeheer en uiteindelijk aan het archief. Die koppelingen kunnen ook met branchespecifieke software worden gemaakt. Voordelen: documenten zijn gemakkelijk terug te vinden, geen papieren rompslomp

“IEDEREEN SPREEKT OVER EEN ‘PAPERLESS OFFICE’, MAAR DE MEESTE BEDRIJVEN BLIJVEN STEKEN IN EEN ‘LESS PAPER OFFICE’ EN DAAR IS NIKS MIS MEE”

meer, minder handelingen voor medewerkers en dus efficiënter. Bedrijven die dat proces hebben afgelegd willen niet meer anders, maar voor je zover bent heb je een flink aantal stappen doorlopen.”

PAPERLESS

Processen gaan anders verlopen, en -nog belangrijker- de mindset van de kantoormedewerkers en vooral ook het management moet volledig om. “Daar gaat het in de praktijk vaak fout. Medewerkers doen hun uiterste best om papier te verbannen, maar managers vinden een papieren plan toch altijd nog gemakkelijker. Dat kan in onze ogen niet, want papierloos is papierloos. Dat is een proces, waarin we als totaalleverancier een belangrijke rol spelen.” Dat kan volgens Bram alleen als je de veranderingen stap voor stap doorvoert. “We starten bijvoorbeeld eerst met het digitaliseren van het bestaande archief. Dan doen we bijvoorbeeld de personeelsdossiers, die door geavanceerde beveiligingssoftware meteen volledig AVG-proof zijn, dan volgen de facturatie en alle andere boekhoudkundige acties en uiteindelijk de automatische archivering op de logische plek. Uiteindelijk is de complete papierstroom gedigitaliseerd en is er sprake van een ‘paperless’ office. Overigens doorlopen lang niet alle bedrijven deze weg, soms maar op onderdelen, maar ook dat zie ik als winst.”

ANDERE MARKT

Toen Derks bij zijn eerste werkgever aan de slag ging kreeg hij de opdracht alle makelaars in de omgeving te bellen. “Die waren toen nog afhankelijk van fullcolour prints. Daar hoeft je nu niet meer mee aan te komen, ze sturen hun klanten een pdf van het huis waarin ze geïnteresseerd zijn. Die veranderingen hebben vele branches doorgemaakt en dat is voor ons nadelig, want we verdienen ons geld met printen en kopiëren. Scannen kost niks, terwijl dat het onderdeel is waar de meeste storingen plaatsvinden. We groeien nog steeds flink, in een stagnerende markt. Daarom is ons serviceapparaat zo belangrijk. Een klant wil een goede machine, maar vooral de zekerheid dat er snel wordt gereageerd in geval van een technisch probleem. We worden dus hoe langer hoe meer dozenschuivers, verkopers van machines en – door onze samenwerking met Staples – alle andere kantoorbehoeften. Onze toegevoegde waarde zit in software-ondersteunende diensten, advisering en de begeleiding van klanten en hun processen. Software als de smeerolie om processen soepel te laten verlopen.” Een compleet machine-aanbod, een eigen serviceapparaat, ondersteuning bij veranderprocessen, het is allemaal belangrijk, maar toch speelt prijs altijd een belangrijke rol. “Je prijs moet concurrerend zijn en als je dan ook nog toegevoegde waarde weet te bieden ben je een aantrekkelijke partner voor je klanten. Dezelfde machine, een beter servicelevel en een hogere kwaliteit in afdrucken. Dan heb je een klant, want je biedt extra voordelen voor vaak minder geld. Daarbij richten we ons met name op het midden- en kleinbedrijf en starters. Wat





Bram Derks van ASI Document Management



“ONS LANDELIJK DEKKENDE SERVICETEAM BESTAAT UIT VOLLEDIG GECERTIFICEERDE EN GEDIPLOMEERDE TECHNICI DIE SNEL, ACCURAAT EN BETROUWBAAR ALLE PROBLEMEN OPlossen”

47

heb je nodig om een bedrijf te starten? Een bureau, een koffiezetapparaat en een printer. Ook in die markt zijn we volledig op onze plaats, ook door onze flexibiliteit die klanten in staat stelt contracten tijdens de contractduur aan te passen.”

WERKWIJZE

De service component is volgens Derks bij de keuze van de klant vaak bepalend, zeker bij herhaalverkoop. “Dan weet de klant dat hij er bij problemen niet alleen voor staat. Verder proberen we onze klanten uit verschillende branches te scoren, zodat we bij conjunctuurschommelingen niet zo kwetsbaar zijn. Een brede klantenportefeuille, dat is het doel. Dat bereik je door binnendienstmedewerkers afspraken te laten maken, accountmanagers bezoeken vervolgens de klant. Dat lijkt erg arbeidsintensief, maar die actieve verkoopbenadering levert rendement, je kunt hen ‘face to face’ overtuigen van de voordelen van werken met ASI Document Management. Ik geloof daar heilig in.”