



# Orbis Software Case Study

Deze Case Study vertelt het succesverhaal  
van de samenwerking tussen

**Orbis Software Benelux BV** en **Watercompany BV**.



# Watercompany

... meer dan u verwacht!

Watercompany is zowel in de zakelijke als particuliere sector actief en richt zich voornamelijk op water en koffie.

Watercompany is van oorsprong een bedrijf in waterkoelers aangesloten op de waterleiding. Hiermee is Watercompany groot geworden en uitgegroeid tot marktleider in Nederland. Ruim 3 jaargeleden heeft Watercompany koffiemachines toegevoegd aan het assortiment omdat er kansen lagen in de markt.

*'Onze klanten zijn heel uiteenlopend; van particulieren en MKB bedrijven tot grote multinationals. Wij leveren bijvoorbeeld aan Microsoft, Shell, Deloitte en Praxis Nederland, maar ook aan de bakker op de hoek, aan glazenwassers, aan autowasstraten die gewoon heel zuiver water willen hebben en aan een voetbalvereniging die genoeg heeft van de kalkaanslag in de douches'.*

**'Orbis Software biedt oplossingen en producten waarmee wij heel gemakkelijk het serviceniveau hoog kunnen houden, op welk vlak dan ook'.**

Watercompany is een serviceorganisatie waarbij de klant centraal staat. Kernwoorden als kwaliteit, service en mvo krijgen echt inhoud door het productaanbod én het hoge serviceniveau en daarbij gaat Watercompany graag een stap verder. Om dit alles te kunnen realiseren maakt Watercompany onder andere gebruik van de software van Orbis Software Benelux BV.

## Automatische orders

Watercompany wil graag zo efficiënt mogelijk werken met software die het de medewerkers gemakkelijk maakt om klantvriendelijk te werken en het serviceniveau hoog te houden. Er is daarom heel bewust gekozen voor Orbis Software.

Een van de standaardproducten van Orbis waarvoor Watercompany heeft gekozen is Portal4U. Alle koffie ingrediënten bestellingen van klanten worden bij Watercompany binnendeportalverwerkt. De klant geeft aan wat hij in welke hoeveelheid wil ontvangen en Watercompany kan, volledig automatisch, op eigen initiatief de orders leveren.

*‘Wij hebben een koppeling gemaakt van onze geregistreerde frequenties in SAP naar Orbis TaskCentre en Portal4U. Hiermee informeren wij de klant proactief en geheel automatisch dat er een nieuwe levering klaar staat. De klant is dan op de hoogte en zonder tegenbericht wordt de levering na een week automatisch verzonden. Wij ontzorgen zo de klanten en dat wordt ervaren als erg prettig.*

**‘Onze klanten ervaren het als zeer prettig dat ze geattendeerd worden op een bestelling en daardoor niet zonder zout of koffie komen te zitten’.**

*Dankzij Orbis weten wij eerder dan de klant zelf wanneer er een levering nodig is en we voorkomen zo bijvoorbeeld dat de klant zonder koffie komt te zitten! Hierdoor hebben wij een heel hoog service niveau’. Ook particuliere klanten met een waterontharder kunnen wij proactief informeren over hun voorraad regeneratiezout m.b.v. Orbis.*

*‘Tevens zijn er allerlei uitzonderingen mogelijk; een klant die 3 weken dicht is, kan bijvoorbeeld heel eenvoudig in de portal aangeven dat de levering uitgesteld moet worden’.*

## Automatisch debiteurenbeheer

*‘Wij zijn begonnen te werken met de software van Orbis tijdens de crisis in 2008. Wij ergerden ons aan de stapels herinneringen en aanmaningen die wij moesten versturen. Dit vergde enorm veel tijd, voornamelijk omdat wij steeds opnieuw moesten uitzoeken welke debiteuren op welk moment een herinnering moesten krijgen’.*

Ook heeft Orbis TaskCentre ons enorm geholpen om het proces met betrekking tot onze niet-gecontracteerde klanten onder controle te krijgen. Wij gebruikten Orbis TaskCentre voor periodiek onderhoud. Klanten op contract

gezien. Om dit beter te regelen hebben wij met behulp van Orbis TaskCentre een geautomatiseerde e-mail gemaakt, zodat we ook het proces voor niet-gecontracteerde klanten volledig onder controle hebben gekregen en alle klanten

**‘Orbis is een heel belangrijk onderdeel van ons totale proces geworden en is onmisbaar! Wij zouden anders extra mensen moeten inzetten’.**

werden al automatisch per e-mail benaderd voor onderhoud, maar wij hebben ook niet-gecontracteerde klanten. Die klanten moesten gebeld worden, hetgeen natuurlijk veel tijd kostte. Bovendien was er het risico dat er klanten over het hoofd werden

dus benaderd worden voor onderhoud. Vrij snel daarna ontstond de crisis. Zonder Debman4U en Orbis TaskCentre waren we door faillissementen waarschijnlijk heel veel geld misgelopen’.

In 2008 is Watercompany daarom overgegaan naar digitaal factureren met Debman4U in combinatie met Orbis TaskCentre. Het versturen van herinneringen is nu volledig geautomatiseerd. Daarbij bepalen zij zelf eenmalig de verschillende trajecten voor de verschillende debiteuren. Orbis maakt het mogelijk om het debiteurenbeheer optimaal te automatiseren, waarbij het proces flexibel naar eigen wens is in te richten.

*‘Bij Watercompany is Orbis Software niet meer weg te denken. De inzet van Orbis TaskCentre binnen Watercompany wordt steeds uitgebreider. Wij hebben een groot aantal taken gerealiseerd die veel toegevoegde waarde bieden, zowel voor de interne organisatie als ook voor de klant. Veel onderdelen van onze interne organisatie zou zonder Orbis niet meer automatisch lopen maar weer handmatig gedaan moeten worden. Onze monteurs krijgen automatische mails, we registreren automatisch onderhoudsbonnen, afleveringsbonnen, storingsbonnen etc. Bovendien zouden we onze Portal en het automatisch debiteurenbeheer met Debman4U niet meer kunnen missen’.*

## De volgende stap

'De volgende stap die we gaan maken is dat we Portal4U gaan gebruiken voor onze orders. Nu is het nog zo dat onze klanten moeten bellen voor een prijsaanvraag en om een akkoord te geven. Onze medewerkers maken in SAP de order aan in PDF. Deze moet dan gemaïld worden naar de klant voor een handtekening. Hier zitten veel handmatige stappen aan verbonden. De klant moet de orderbevestiging eerst printen, dan tekenen, scannen en terug mailen, zoals bij veel bedrijven nog de normale gang van zaken is. Wij hebben vervolgens ook nog een contract dat ondertekend moet worden.

## 'Het is een ENORME tijdsbesparing en we bieden de klant een hoog serviceniveau!'

Ook dit moet worden gemaïld, uitgeprint en getekend door de klant en daarna gescand en terug gemaïld worden. Wij willen dit nu gaan vereenvoudigen via de portal: De klant krijgt automatisch een e-mail met de melding dat zijn order klaar staat in de portal. De klant logt in binnen de portal en kan de order direct controleren en fiatteren. Wij krijgen daarvan direct een melding. Binnen de portal wordt dan automatisch een servicecontract aangemaakt en ook dit contract kan door de klant in de portal gefiatteerd worden. Dit zijn voor ons 2 vliegen in 1 klap.

De klant kan achter de computer blijven zitten en is met slechts één muisklik klaar. Ook voor onze medewerkers is het heel overzichtelijk; alles staat in de portal en hoeven zo veel minder handmatige acties uit te voeren'.

## 'Orbis maakt ons bedrijf klantvriendelijker en efficiënter!'

'Onze efficiency zorgt ervoor dat we de klanten een scherpe prijs kunnen aanbieden! Als we alles nog handmatig zouden moeten doen, zouden onze prijzen hoger liggen. Wij hebben nog veel wensen die we allemaal gaan realiseren met Orbis!' Aldus een enthousiaste Robert Moorman; directeur bij Watercompany BV.

## Meer informatie omtrent onze producten en/of diensten?

Neem dan contact met ons op:

Orbis Software Benelux BV

Geldropseweg 250

5643 TR Eindhoven, Nederland

Tel: +31 (0) 40 290 1640

Fax: +31 (0) 40 290 1649

Email: [verkoop@orbis-software.nl](mailto:verkoop@orbis-software.nl)

WWW: <http://www.orbis-software.nl>