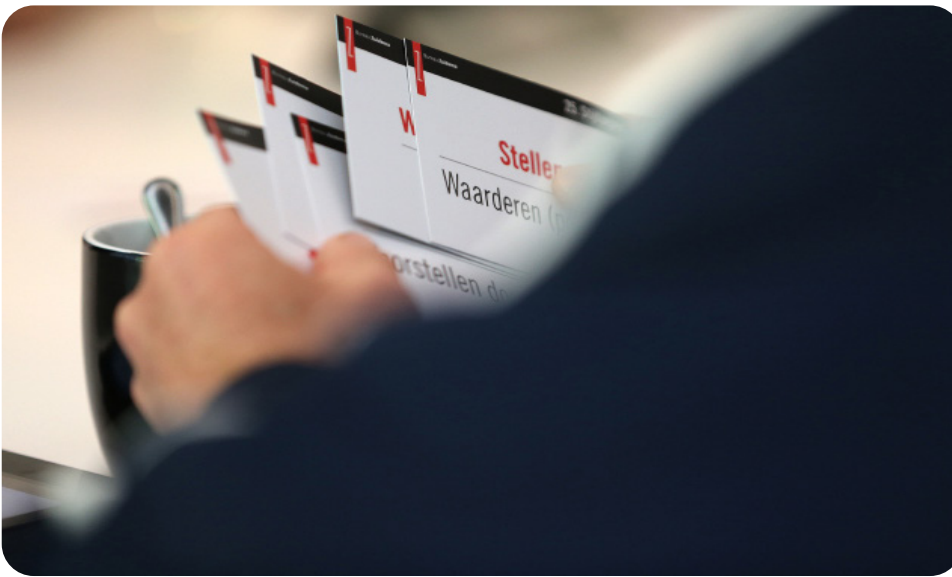


BUREAU ZUIDEMA

Bureau Zuidema is hét training- en adviesbureau voor meer invloed. Ze hebben dan ook één missie: zoveel mogelijk mensen écht invloedrijker maken. Waarom? Omdat invloedrijke mensen meer positieve impact hebben in hun (werkzame) leven.



BUREAU ZUIDEMA IN HET KORT

- 60 medewerkers zowel staff als trainers
- +/- 4500 deelnemers p/j
- 375 trainingen p/j

BRANCHE
Bedrijfsopleiders

PRODUCTEN
Exact Globe
Exact Synergy
QUBE Event Management

Ze nemen hun missie heel serieus. In de afgelopen 40 jaar heeft Bureau Zuidema met het succesvolle programma Inzicht in Invloed® ruim 100.000 mensen de kracht van positieve invloed laten ontdekken. Veel van deze alumni hebben nog dagelijks profijt van hun versterkte invloedvaardigheden.

Bij Bureau Zuidema zijn ze ervan overtuigd dat er maar één manier is om deze missie te halen: aandacht. Aandacht voor het individuele leerdoel, aandacht voor wat een individu, team of organisatie nodig heeft en aandacht voor de manieren waarmee we de invloedvaardigheden van mensen kunnen ontwikkelen.

De uitdaging van Bureau Zuidema en de keuze voor QUBE Event Management

Binnen Bureau Zuidema is Ingrid Besselink operationeel manager en verantwoordelijk voor onder andere de selectie en implementatie van nieuwe software.

Besselink vertelt over de situatie voorafgaand aan de pakketselectie: “Voorheen hadden we maatwerksoftware en dit voldeed eigenlijk niet meer aan onze wensen. Onze software voor de opleidingsadministratie was ontwikkeld op een verouderde database. Het maatwerk stamde uit 2006 en was inmiddels niet meer compatible met veel andere applicaties. Ook was het lastig goede rapportages uit te draaien. Dat wilden we graag verbeteren.”



“Gezien onze internationale ambities zochten wij een softwarepakket dat ons daarbij kon ondersteunen. Zodoende kwamen wij in 2017 bij Exact terecht. Helaas bleken niet al gewenste processen onder te brengen in de standaard software.”

“De specifieke processen van een trainingsorganisatie bleek niet inpasbaar in de standaard. Hierop is QUBE met hun product QUBE Event Management in beeld gekomen. QUBE is de enige Exact partner die een speciale oplossing biedt als aanvulling op Exact Synergy voor trainingsorganisaties.”

“Wij zijn enorm blij met de track & trace mogelijkheden zodat we bijvoorbeeld kunnen zien welke marketingacties tot welke inschrijvingen hebben geleid. Hierdoor krijgen we kwalitatief betere informatie.”

Hoe is de implementatie van QUBE Event Management verlopen?

“Het was wennen” gaat Besselink verder. “De implementatie is niet zonder slag of stoot gegaan. De verwachting en de daarbij behorende toepassing sloten niet altijd bij elkaar aan. De software zelf heeft wel alles in zich om aan de verwachting te voldoen.”

“We liepen tegen ontbrekende functionaliteit aan. Zo hebben wij een divisie die BTW vrij is. Dit was gedurende de implementatie nog niet aanwezig in QUBE Event Management. Maar dat is door QUBE opgepakt, de functionaliteit is ontwikkeld en sindsdien zit het erin.”

“Binnen 1 maand na de implementatie van QUBE Event Management konden we beginnen met finetunen, dat kost zoveel tijd dat we daar eigenlijk pas net klaar mee zijn. We hebben een goede klik met de helpdesk. De consultants die ik spreek, kennen onze situatie en de processen. Ik vind dit prettiger werken dan dat ik elke keer iemand anders aan de telefoon krijg en de situatie weer opnieuw moet uitleggen.”

“Hierdoor hebben we ook erg veel zelf kunnen doen. Na twee jaar kunnen we wel zeggen dat we het systeem nu goedwerkend hebben. Het kan natuurlijk altijd beter, daarom hebben we nog een mooie wishlist”, aldus Besselink.

Wat heeft QUBE Event Management jullie gebracht?

Besselink: “Voordat we met QUBE Event Management werkten, hadden we een maatwerkoplossing. Wat we daar vooral in misten was overzicht, koppelingen met andere programma’s was lastig en er waren redelijk veel handmatige acties die uitgezet moesten worden. Dat is nu wel anders.”

Gemak

“Deelnemers kunnen zich direct inschrijven op onze website. Automatisch wordt er een werkstroomverzoek aangemaakt van de inschrijving. Alle relevante medewerkers krijgen deze inschrijving in hun werkstroom ter goedkeuring.



Wij maken nog een handmatige match met de relatie. De reden hiervoor is dat grote organisaties soms meerdere B.V.'s met eigen bijbehorende factuuradressen hebben. QUBE Event Management komt wel met een matchvoorstel voor welke relatie gekoppeld moet worden. Wij hoeven dan alleen maar aan te geven of dit inderdaad klopt of toch een andere relatie selecteren. 99% van al onze factureren gaan naar de werkgever dus zo hebben we ook ons facturatieproces ingericht.”

Heel veel inzicht

“Alles is voor iedereen inzichtelijk, dat is het mooie van Synergy. We registeren veel en dat is dan voor iedereen op te vragen.

We hebben ook onze marketing tool (Act-on) gekoppeld met Exact Synergy. Zo worden downloads op de website automatisch als verzoek in Synergy aangemaakt zodat de accountmanagers dit kunnen opvolgen.

Je kunt op deze manier alle acties traceren. Alles verloopt op deze manier volledig automatisch. Wij zijn erg blij met de track & trace mogelijkheden omdat we daadwerkelijk kunnen zien waar iets vandaan komt. Bijvoorbeeld welke marketingacties tot welke inschrijvingen hebben geleid. Daardoor zijn de leads ook kwalitatief beter.”

Kwaliteit

“Naast kwalitatief betere leads heeft de nieuwe software ons ook meer kwaliteit op andere vlakken opgeleverd. De communicatie templates zijn mooier, alle communicatie ziet er kwalitatief beter uit.”

Makkelijk rapportages maken

“We kunnen ook erg eenvoudig zelf rapportages maken in Excel. Iedereen kan die naar eigen inzicht inzetten. Ik wil bijvoorbeeld weten welke trainingen vol zitten en welke nog plekken beschikbaar hebben. De sales kunnen dit bijvoorbeeld ook zien en weten dan welke acties ze nog moeten ondernemen. Andere collega’s willen weer andere informatie zien zoals de inschrijfdatum en iedereen kan de rapportages voor zichzelf aanpassen. Super overzichtelijk en iedereen weet precies wat er speelt.”



Wat zijn de plannen voor de toekomst?

“Voor een aantal onderdelen gebruiken we al PowerBI om goed te rapporteren buiten Exact en dat werkt helemaal naar wens”, gaat Besselink verder. “Ons idee is dat we tegen het einde van het jaar volledig over kunnen op PowerBI. De bedoeling is dan dat we alle rapportages hebben overgezet en we alle rapportages in één systeem hebben.”

“We lopen hier en daar tegen zaken aan waarvan ik denk dat het nog wel beter kan. Ik kan die verbeterpunten gelukkig ook delen en QUBE denkt hier graag in mee om de software samen nog beter te maken. Ik denk aan kleine verbeteringen in het inschrijvings- en facturatieproces om alles net nog even iets beter te laten verlopen. We hebben een mooie wishlist waarvan ik denk dat het bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de QUBE Event Management.”

De voordelen voor Bureau Zuidema

- Alles is voor iedereen inzichtelijk
- Betrouwbare informatievoorziening
- Rapportages maken is eenvoudig en heeft flexibiliteit
- Meer kwaliteit op verschillende onderdelen zoals communicatie templates en leadintake

