

Roel Keizer en Bart Broekhuis, CTB ICT Flex BV

'Wij willen businesspartner zijn voor onze klanten'

Nu voor de flexbranche een tijd lijkt aan te breken van lagere groei, worden snelle en efficiënte werkprocessen nog belangrijker. De ict-oplossingen van CTB ICT Flex vormen daarbij een onmisbaar instrument. Roel Keizer en Bart Broekhuis, respectievelijk directeur en commercieel manager, leggen uit waarom klanten juist in hun bedrijf daarvoor een betrouwbare partner vinden. 'In de flexbranche maken de mensen het verschil. Bij ons ook. We hebben dus veel gemeen.'

De software van CTB verwerkt in de flexbranche jaarlijks meer dan een derde van alle werkurenbriefjes in Nederland en het bedrijf is daarmee met afstand marktleider. Roel Keizer: 'Met een evenwichtige serie aan producten en diensten bieden wij een totaaloplossing voor flexbedrijven. Wij hosten dit hele systeem en dragen daarmee ook zorg voor adequate security en back-ups. Een klant van ons heeft alleen maar een goede internetverbinding nodig, wij zorgen dat de software altijd beschikbaar is. En dat is maar goed ook, want anders zouden zo'n 3300 intercedenten hun dagelijkse werk niet kunnen doen.'

MENSENWERK

De koppeling die CTB al sinds jaar en dag met verve bekleedt, heeft niet alleen met de kwaliteit van de software te maken. 'We zien dat klanten ook naar ons toekomen vanwege de kwaliteit van onze dienstverlening', vertelt Bart Broekhuis. 'Dat is een heel

belangrijk aspect van ons bedrijf. Wij komen bijvoorbeeld regelmatig bij onze klanten om samen te kijken hoe we hun interne proces nog efficiënter kunnen inrichten. Flexbedrijven willen zoveel mogelijk snelheid in hun werkprocessen. Daarom proberen we de tussenkomst van mensen zoveel mogelijk beperken.'

Dit betekent trouwens niet dat computers het werk van intercedenten overbodig zullen maken. Roel Keizer: 'Bemiddelen blijft mensenwerk en intercedenten zijn daar ook ontzettend goed in. Daarom zorgen wij dat ze zo min mogelijk tijd kwijt zijn met het administratieve deel van hun werk, door dat deel effectief te automatiseren. Door ingebouwde controles voorkomen we bijvoorbeeld dat er fouten worden gemaakt bij de invoer van de urenbriefjes. Dat scheelt uiteindelijk een hoop dure correctiefacturen.'

'E-LEARNING'

Er zijn meer voorbeelden van dienst-

verlening die CTB bijzonder maken. Zo worden klanten via webconferencing op de hoogte gesteld van nieuwe mogelijkheden na een periodieke update van de software. En gebruikers kunnen zich binnenkort via e-learning laten scholen. Bart Broekhuis: 'Er komen verschillende modules en na afronding van een cursus ontvangen zij deelcertificaten. Het belang van optimaal gebruik maken van onze oplossingen in het primaire proces wordt bevestigd door onze klanten. Vestigingen organiseren onderling wedstrijden om te testen wie het meeste uit onze software haalt. Wie daar in slaagt, blijkt namelijk ook commercieel gezien zijn collega's voor te blijven.'

KLANTPANEL

Zoals het een ict-dienstverlener betaamt, wil CTB altijd blijven innoveren. Dit jaar is daarvoor zelfs een klantpanel in het leven geroepen. Roel Keizer: 'Dat is ons eigen innovatieplatform. Het panel bestaat uit vertegenwoordigers – zowel directieleden als managers – van onze klanten. Zij krijgen van ons een eigen budget en het panel komt elk kwartaal samen om te bespreken waar CTB dat geld aan zal besteden. Daarbij moet je niet alleen denken aan de ontwikkeling van onze software, maar ook van onze dienstverlening.'

Het tekent de gelijkwaardige manier van omgaan tussen het ict-bedrijf en zijn klanten. Roel Keizer: 'In de flexbranche maken de mensen het verschil. Bij ons ook. We hebben dus veel gemeen. Wij willen businesspartner zijn en onze klanten zien dat belang ook. De marges zijn klein voor hen en dus zoeken we samen naar manieren om de werkprocessen verder te verbeteren en daarmee omzet te verhogen en/of kosten te verlagen. Daar werken we samen aan.'

CTB ICT FLEX

Actief sinds 1967 in bouwbranche. Sinds 2001 in flexbranche (activiteiten overgenomen van ADP).

Aantal medewerkers 65

Doelgroep Uitzend-, detachings- en/of payrollbedrijven

Belangrijkste producten Flex Management Systeem, E-Flexer, Flex Analyzer

Onderscheidend in 'Aandacht voor de business van de klant door een hecht partnership en samenwerken aan innovatie.'

TIP

'Heb het serieuze lef om kritisch naar je eigen proces te kijken. Wij maken dan inzichtelijk hoe je werkelijk geld kunt besparen.'