

# Martijn Wabeke: “Module voor module bouwen we het systeem steeds verder uit”

22-12-2020 11:00



**Uitgeverij Kwintessens is een middelgrote educatieve uitgeverij, gespecialiseerd in methodes voor levensbeschouwing en sociaal-emotioneel leren voor het basisonderwijs. In lijn met de groei en professionalisering die de uitgeverij de laatste jaren heeft doorgemaakt, is ook de administratieve ondersteuning aangepakt. Martijn Wabeke vertelt waarom Kwintessens voor Socho koos en daar heel tevreden mee is.**

Uitgeverij Kwintessens en Edukans, dat kinderen in ontwikkelingslanden helpt om onderwijs te volgen, maken beide deel uit van UnieNzv. Daarom gebruikten ze dezelfde administratieve software. Maar de backoffice van een goeddoelenstichting verschilt nogal van die van een uitgeverij. Daarom werd in 2018 besloten dat Kwintessens een eigen systeem zou gaan gebruiken. Na een informatieronde bleven er drie partijen over, waarvan er één met kop en schouders boven de andere uitstak als het ging om dienstverlening aan uitgevers: Socho.

Martijn Wabeke, verantwoordelijk voor de marketing / verkoop en digitalisering bij Kwintessens, heeft

sindsdien nog geen moment spijt gehad van deze keuze. “Al tijdens de verkennende gesprekken bleek dat de mensen van Socho heel goed weten wat een uitgeverij als Kwintessens nodig heeft. Daardoor verliep de communicatie meteen heel soepel. En dat is eigenlijk nog steeds zo.”

In die eerste serie gesprekken werd geïnventariseerd welke diensten Kwintessens in ieder geval in één geïntegreerd systeem wilde onderbrengen. Dat bleken CRM, de financiële administratie en de orderwerking te zijn. Al snel kwamen daar abonnementenbeheer en klantenbeheer bij. “Vanuit onze oude systemen verwachtte ik niet dat al die zaken makkelijk in één toepassing beheerd konden worden. Maar in Zeno bleek dat wel te kunnen. We hebben in overleg met Socho gekozen welke modules van Zeno we wilden gebruiken en hoe we die stapsgewijs zouden inzetten.”

## Zakelijke voordelen

Het is niet alleen makkelijk om alles in één systeem te hebben, het levert ook tal van zakelijke voordelen op. “Het gaat er niet alleen om dat je veel tijd kwijt bent met het dubbel administreren van dezelfde gegevens, als je gegevens over dezelfde producten op verschillende plekken bijhoudt, loop je altijd het risico dat die uiteen gaan lopen, waardoor je extra tijd kwijt bent met uitzoeken waar de juiste getallen staan. Dat is nu verleden tijd. Ook kun je beter kosten en opbrengsten van een product aan elkaar koppelen, zodat je veel eerder ziet hoe rendabel een project is. “

Verloopt dan alles vlekkeloos? Bijna wel, zegt Wabeke. “Bij de overgang van ons oude systeem naar Zeno moesten we de gegevens in twee stappen converteren, en tijdens de upgrade van Zeno naar Zeno N was er een hapering. Maar in beide gevallen werd het probleem snel en goed opgelost en was de communicatie snel en duidelijk, dus we hebben er nooit aan getwijfeld dat het goed zou komen.”

## Modules toevoegen

“Sinds we ervan overtuigd zijn dat de basis vlekkeloos werkt, voegen we stap voor stap extra modules toe. De planning en realisatie van de boekenproductie hielden we bijvoorbeeld ook in een apart systeem bij. Pas als de productie van een boek was afgerond, werden de gegevens in het administratieve systeem ingevoerd. Dan mis je dus real-time inzicht in de kosten en voorgang in je centrale administratie. Nu wordt een boek ingevoerd zodra besloten is dat het er moet komen. Ook de royalty-administratie is geïntegreerd, wat veel uitzoekwerk scheelt. En we kunnen makkelijk een fondsenlijst uitdraaien.”

Kwintessens biedt ook trainingen bij de digitale methoden aan. Daar bleek erg veel interesse voor, waardoor dergelijke trainingen nu een aantal keer per jaar worden gegeven. De congresmodule van Zeno bleek alle administratie rond dergelijke trainingen te ondersteunen. Martijn Wabeke: “Binnen twee weken hadden we het draaiend en nu al staan alle trainingen van 2021 erin. Op voorhand hadden we helemaal niet gedacht dat we een congresmodule nodig zouden kunnen hebben, maar zo bouwen we het systeem steeds verder uit: module voor module.”

Een andere module die afgelopen jaar in gebruik is genomen helpt om de klantgegevens up-to-date te houden. “Ieder jaar checken we of onze klantgegevens nog kloppen. Dat deden we met een formulier dat we per post aan alle klanten toestuurd. We waren altijd al tevreden als we 70 tot 75% ingevuld terugkregen. Vervolgens moest nog wel iemand al die gegevens in het systeem checken en waar nodig de wijzigingen invoeren en handmatig de retour gekomen formulier inscannen. Nu sturen we een digitaal formulier en krijgen we een pdf terug – die direct bij de klantgegevens zichtbaar is. Na een visuele controle van de pdf verwerken we de eventuele mutaties. Dit keer hadden we binnen een paar dagen 90% procent respons en uiteindelijk heeft iedereen gereageerd. Je kunt je voorstellen wat een efficiencyverbetering dat is.” Volgend jaar gaan we kijken

of we dit proces misschien nog efficiënter kunnen maken.

## **Webshop gekoppeld**

Ook de webshop (Magento) is nu via een API gekoppeld met Zeno. In het voorjaar gaan Kwintessens en Socho bekijken of ook het web-cms (TYPO3) via de API gekoppeld kan worden, zodat ook het regelen van de toegang tot de methodesites van Kwintessens rechtstreeks vanuit Zeno kan worden gedaan.

De volgende stap die Kwintessens wil nemen is het koppelen van de e-fulfillment, dat wordt verzorgd door een externe partij. Martijn Wabeke: "Nu exporteren we een aantal keer per dag de ordergegevens naar een bestand dat die partij vervolgens inleest in hun eigen systeem. Liever doen we dat real-time, en we hebben graag dat de informatie uit hun systemen meteen bij ons te zien is. Dat gaat om de status van de orderverwerking en track and trace tijdens de verzending. Die gegevens willen we in de webshop aan onze klanten tonen. De grote onlinewinkels hebben dat min of meer tot een standaard service gemaakt, dus klanten verwachten dat steeds vaker: ze willen precies zien hoe hun bestelling er voor staat. Zo blijven we innoveren: we gaan uit van onze activiteiten en kijken dan of de software ons daarin goed kan ondersteunen."

Frank Veerkamp