

# 'Juist nu investeren in rel

In november vorig jaar telde SnelStart 40.000 abonnees, een mijlpaal in het bestaan van het Texelse bedrijf. En ook in 2011 groeit het aantal abonnees gestaag door. Eenvoudig bedienbare automatiseringsprogramma's, een meer dan uitstekende bereikbaarheid en betrouwbaarheid zijn kenmerken die SnelStart in de afgelopen jaren een vooraanstaande plaats in automatiseringsland hebben opgeleverd.

## Door: Henk Poker

Uiteraard liet SnelStart de mijlpaal van 40.000 abonnees niet zomaar voorbijgaan. "We hadden een actie waarbij klanten voordelig hun pakket konden uitbreiden", geeft Bert Calatz van Marketing & Sales aan. "Daarvan hebben duizenden klanten gebruikgemaakt. Desondanks zijn we ook in die drukke periode goed bereikbaar gebleven."

Het bedrijfsleven heeft geen gemakkelijke tijd achter de rug. Sterker nog, in sommige branches doet de economische crisis zich nog altijd goed voelen. Dat had ook voor SnelStart gevolgen, maar dan wel in positieve zin, geeft directeur Wim Ploeg aan. "Als het een tijdje minder goed gaat met je bedrijf ga je op zoek naar bezuinigingen. Wat automatisering betreft kom je dan al snel bij SnelStart terecht. Heel veel bedrijven uit het MKB, maar ook administratiekantoren en accountants, hebben geïnformeerd naar de mogelijkheden die bijvoorbeeld SnelStart XD biedt. Vele potentiële klanten zijn vervolgens tot aanschaf overgegaan."

### Helpdesk

Luisteren naar de klant en dat omzetten naar daden, bij SnelStart is men continue bezig met verbeteringen van de pakketten, met het geven

van tips, dan wel het adviseren van klanten. Calatz: "Alle telefoontjes en vragen via e-mail worden door ons beantwoord en vervolgens vastgelegd. Daardoor weten we goed wat er speelt en kunnen we daar eventueel later iets mee doen. Zijn er structurele zaken, dan gaan we daar mee aan de slag. Klanten stellen dat op prijs."

"Uit een onlangs gehouden onderzoek blijkt dat onze klanten de helpdesk van SnelStart als zeer goed beoordelen, wat een compliment is voor de mensen die er werken", gaat Ploeg verder. "Hoe dat komt? Men krijgt, als het maar even kan, direct antwoord op een vraag. Bovendien werken wij niet met een callcenter of iets dergelijks. SnelStart telt ruim 40.000 abonnees en iedereen die een vraag of opmerking heeft, mag ons bellen. Dat mogen overigens ook vragen van boekhoudkundige aard zijn." "Op Twitter en op andere social media lezen we regelmatig dat klanten onze helpdesk waarderen en dat de ervaringen met SnelStart uitstekend zijn", voegt Calatz eraan toe. "Betere reclame kun je je niet wensen."

### Cursus

Vele klanten gebruiken SnelStart alleen voor datgene waarvoor ze het

nodig hebben, zonder verder te kijken welke mogelijkheden het pakket nog meer biedt. Calatz: "Dat is natuurlijk jammer. Daarom adviseren we klanten ook altijd een cursus in ons trainingscentrum op dit mooie eiland te volgen." Dat dit nut heeft, werd onlangs maar weer eens duidelijk. "We hadden een cursiste die al langer met SnelStart werkt. Zij dacht wellicht niet veel meer te kunnen leren, iets wat we overigens regelmatig horen, maar later vertelde zij dat het tegendeel waar was!" Zo blijkt uit onderstaande reactie, die SnelStart per mail ontving.

'Ik ga zeker de opgedane kennis, weetjes en tips gebruiken in de praktijk. Ik had vooraf het idee, dat ik wellicht niet veel meer kon leren, aangezien ik al eventjes met het programma werkte, maar je hebt het tegendeel bewezen. Ik heb een hoop bijgeleerd, voornamelijk handigheidjes.'

"Kortom", vervolgt Calatz, "het volgen van een cursus bij SnelStart bespaart tijd en dus geld, omdat je leert de elementaire zaken op de juiste manier uit te voeren." "Je steekt altijd iets van een cursus op, het is een investering die je voor altijd meeneemt", vult Ploeg aan. "Daarnaast

# tie met klanten'

ervaar je met elkaar de beleving van dit eiland en dat wordt als erg prettig ervaren. 87 procent van de cursisten geeft dan ook aan dat ze later nog een keer een cursus willen volgen. En een groot aantal kantoren stuurt nieuwe medewerkers zelfs standaard naar de cursus, om op die manier kennis te maken met de structuur en 'denkwijze' van het SnelStart-pakket."

De cursussen lopen het hele jaar door en elke week starten er weer een aantal. Calatz: "We houden de groepen bewust klein, om op die manier iedereen voldoende aandacht te kunnen geven." Overigens heeft de cursist nergens omkijken naar. "Hij of zij wordt met een taxi van de boot gehaald, de koffie staat klaar en ze kunnen aan de slag. Tussen de middag is de lunch verzorgd aan het einde van middag zorgen we ervoor dat men weer de boot terug kan nemen. Volgt men een tweedaagse cursus, dan zorgen we ook voor het reserveren van een hotel. We zien steeds vaker dat kantoren een cursus combineren met een activiteit op Texel. Zo wordt het nuttige met het aangename gecombineerd en doe je meteen aan teambuilding."

## Toegevoegde waarde

SnelStart heeft tot doel dat klanten beter en slimmer met het pakket omgaan. "En dat is precies wat wij administratiekantoren en accountants adviseren", gaat Ploeg verder. "Maak je klanten slim en je helpt ondernemers om te besparen. Dat kost geen geld, integendeel. Daarmee creëer je toegevoegde waarde en loyaliteit. Een doorsnee ondernemer is beter uit wanneer hij zijn administratie grotendeels zelf kan doen. Zie dat niet als een bedreiging, maar juist als een kans. Want wat voegt het inkloppen van cijfers toe aan een kantoor of klantrela-

tie? Klanten moeten zelf hun cijfers kunnen begrijpen, terwijl hun administratiekantoor of accountant vervolgens met een analyse komt en advies geeft hoe het nog beter kan. Dat vindt een klant veel belangrijker. Automatisering moet geen kostenpost zijn, maar een manier om te besparen. Dat is volgens ons namelijk waar automatisering voor is bedoeld."

Dit jaar zal Classic versie 10 worden geïntroduceerd. "Op zijn Texels hebben wij daar een frisse wind door laten waaien", zegt Ploeg. "Bovendien is een 10de versie natuurlijk reden voor extra aandacht. Dat gaan wij dan ook zeker doen. Wat dat wordt? Wacht maar af! Stilzitten in onze branche is er niet bij. Klanten verwachten van ons dat we onze producten continue updaten. Dat doen we graag."

### SnelStart

Harkebuurt 3  
1794 HM Oosterend (Texel)  
Postbus 302  
1794 ZG Oosterend (Texel)  
t: 0222-36 30 60  
f: 0222-36 30 67  
i: [www.snelstart.nl](http://www.snelstart.nl)

