

Welkom bij AFAS



AFAS



AFAS Profit



AFAS



AFASTV



AFASVideo

AFAS Worldwide

AFAS
Belgium



AFAS
Netherlands



AFAS
Caribbean



AFAS België

1-2-2012

10 medewerkers

AFAS Leusden

1-2-2012

300 medewerkers

AFAS Curacao

1-2-2012

5 medewerkers

Administratieve lastendruk?







ZIEKENHUIS

ST ANTONIUS

oranjewoud



Deze klanten
genieten van



OKURA
HOTELS & RESORTS



The Ultimate Business Bubble

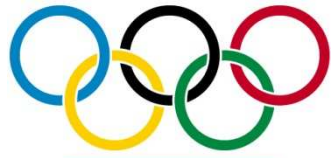


Meeting Centers



BOSCHLAND
ACCOUNTANTS & ADVISEURS

AFAS



NOC*NSF



MOURIK

McGREGOR®
NEW YORK 1921

BLOKKER



EDEN
HOTEL GROUP



Gert van Assen

@GertvanAssen

Manager|Sportief|Voetbal|Social Media|Workshops|Webcare|ERP Software|Support|Callcenter|Management|Fitness|Gadgets|@AFAS |@CJVV_Amersfoort|Circustheater
Utrecht, Amersfoort - <http://www.gertvanassen.nl>



Gert Van Assen [Edit](#)

"People" Manager Support at AFAS Software
Utrecht Area, Netherlands | Computer Software

Gert Van Assen Met de hulp van @JanHarthoorn is de laatste klap op het geheime project gegeven! Nu wachten tot lancering :-)
<http://yfrog.com/kjo58sej>

Like • Comment • See all activity • Post an update • 3 days ago

Current **Lid Webcare Team at AFAS Software** [Edit](#)
Manager Support at AFAS Software [Edit](#)
[+ Add a current position](#)

Past **Teamleader Support at AFAS Software**
Support employee at AFAS Software
Telemarketeer at MarketResponse

Education **Suo Marte**
Hogeschool van Utrecht
Beeckestijn Business School
[see all](#) ▾

Recommendations **6 recommendations** [Edit](#)

Connections **500+ connections**

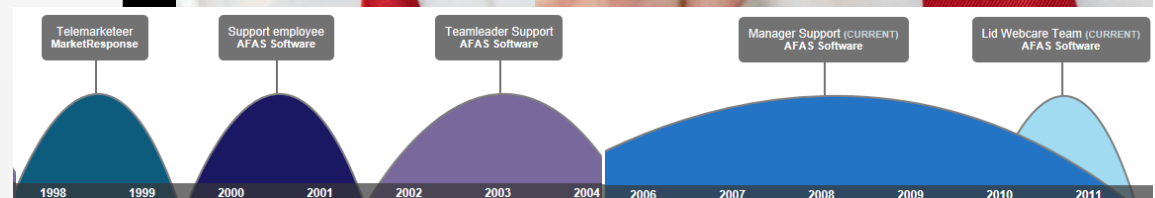
Websites **Blog** [Edit](#)
Portfolio [Edit](#)

Twitter **GertvanAssen** [Edit](#)

Public Profile <http://nl.linkedin.com/in/gertvanassen> [Edit](#)



- 🏢 Werkt bij **AFAS ERP Software BV**
- 🏠 Ging naar **MBO Amerlanden**
- 🏠 Woont in **Amersfoort**
- ❤️ Getrouwd met **Martine van Assen**



afas.nl

Gert van Assen







Dé AFAS kweekvijver

- Helder beleid
- Instroom zeer kritisch!
- Doorstroom op basis van de beste competenties

AFAS Support onze brandweerkazerne!



- 
1. Overdracht consultancy naar support
 2. Geen vragen dan proactief bellen
 3. Aandacht is een wettig betaalmiddel



VOORKOMEN is beter....

Log in met de gegevens van de klantportal om ook te kunnen zoeken in de FAQ en de Releasenotes.

Vul hier uw zoekterm(en) in:

Zoeken 



Filter per product

- Profit
- Small Business
- Accountancy Lite

Filter per werkgebied

- Algemeen
- Projecten/Uren
- Financieel
- CRM
- Abonnementen
- Fiscaal
- HRM/Payroll
- Logistiek
- InSite & OutSite

[Alles deselecteren](#)

Geef een zoekopdracht op om te beginnen...



Videotrainingen

Er is nog geen zoekopdracht opgegeven

resultaten **0**



Profit Help

Er is nog geen zoekopdracht opgegeven

resultaten **0**



FAQ

Er is nog geen zoekopdracht opgegeven

resultaten **0**



Releasenotes

Er is nog geen zoekopdracht opgegeven

resultaten **0**



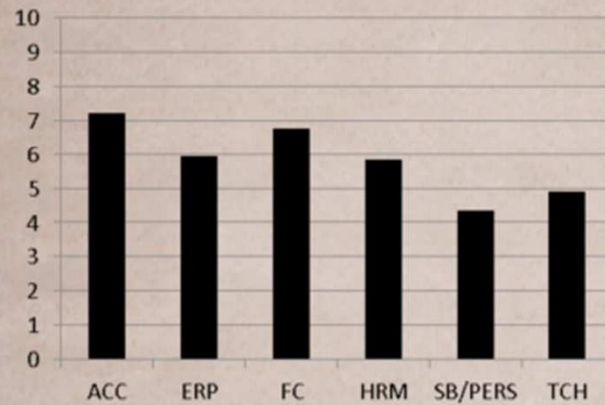
CAO Releasenotes

Er is nog geen zoekopdracht opgegeven

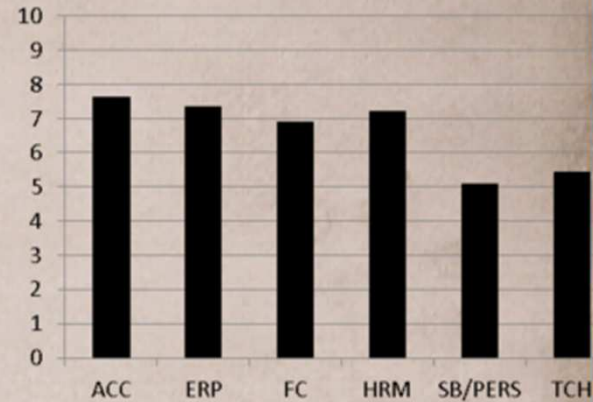
resultaten **0**

Afdeling Cockpit

Gemiddelde score telefoon

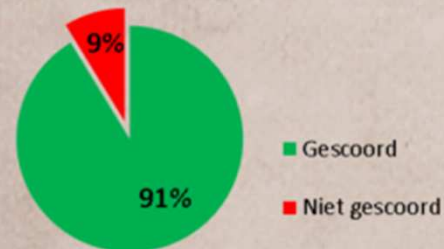


Gemiddelde score web



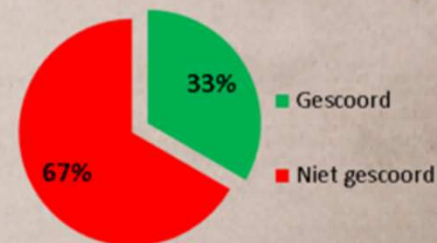
Hoogst Gescoord :

Aanvang



Laagst Gescoord :

Samenvatten/vraag herhalen



Top 3 Telefoon

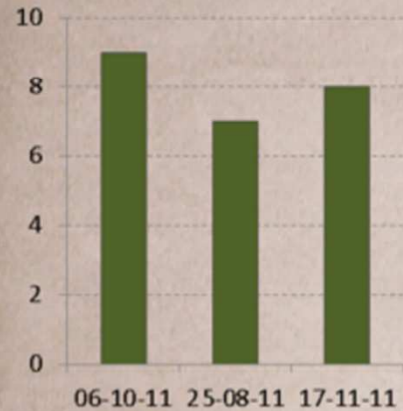
medewerker:	Score:
Robin Bosma	9.2
Casper te Winkel	8.5
Stefan Mennes	8.3

Top 3 web

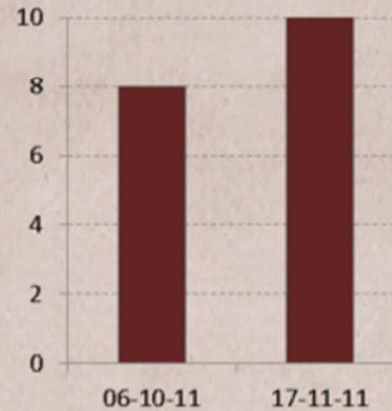
medewerker:	Score:
Ruud Boerboom	9.0
Gönül Köroglu - Yavas	8.8
Casper te Winkel	8.5

Gönül Köroğlu - Yavas

totaal telefoon :



totaal web :



Gemiddelde Telefoon : 8.0

Gemiddelde web : 9.0

Totaal gemiddelde : 8.5



Telefoon beoordelingen :

	17-11-11	06-10-11	25-08-11
Aanvang	✓	✓	✓
Klantnaam noemen	✗	✗	✗
Toon stem	✓	✓	✓
Luisteren	✓	✓	✓
Leiding	✓	✓	✓
(Durven) doorvragen	✓	✓	✗
Samenvatten/vraag	✗	✓	✗
Informatie geven	✓	✓	✓
Afsluiting	✓	✓	✓
KTO	✓	✓	✓
In\uit de wacht	□	✓	□
Ping	□	□	□

Klantanalyse



Klantkaart

AFAS ERP Software BV (1000894)

↓ Persoonlijke gegevens

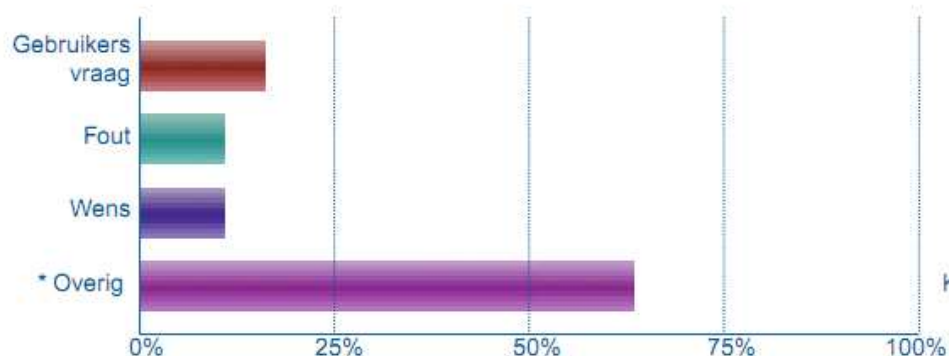
Naam	: G. van Assen (Gert)	Mobiel	: -
Functie	: Afdelingsmanager	Telefoon	: -
E-mail	: g.vanassen@afas.nl		



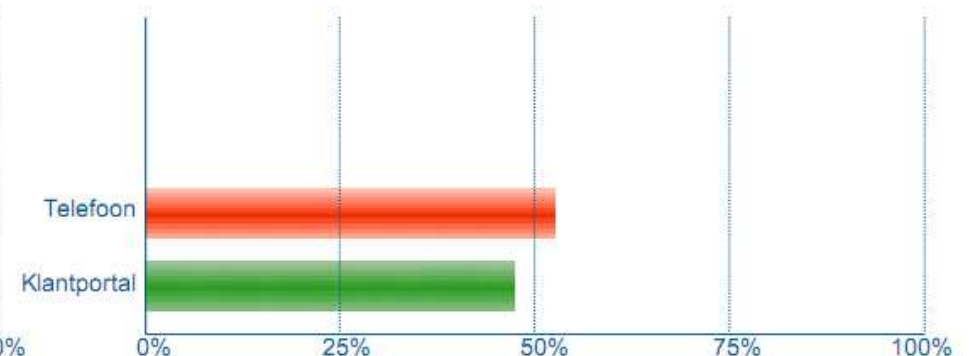
↓ Incidents (huidig jaar)

Totaal	Openstaand	Gebruikersvragen	Communicatie
Huidig jaar : 19	AFAS Support Center : 4	Huidig jaar : 3 (maximaal 25)	Via telefoon : 10
Beoordeling : 10	Door u te accorderen : 0	Resterend : 22	Via klantportal : 9

Verdeling per categorie



Verdeling per communicatietype



Real Time Support Cockpit

Team	Openstaand	Ingestuurd	Opgelost	Reactie klant	Niet akkoord	Aantal Beoor.	Aantal tel. Beoord.	Cijfer
 First Class	17 	8	6	6	2	4	0	6,5 
 AFAS Online	21 	3	0	6	1	1	0	10,0 
 Accountancy	23 	8	9	6	1	7	2	8,1
 ERP	25 	13	8	3	1	10	3	7,9
 Small Business	9	12	17	1	1	3	0	8,0
 Personal	0	0	0	0	0	0	0	
 Techniek	48 	25	25	17	5	11	1	8,6
 HRM/Payroll	21 	7	13	1	0	14	1	7,1
 Totaal	164 	76	78	40	11	50	7	7,8

Vandaag topscorer: Jimmy Hottinga (17 opgelost)

Today's top scorer: Jimmy Hottinga (17 solved)

Procesleider Cockpit

Totaal Support

Opgeloste incidenten

Categorie	Versie	Vandaag		Gisteren		Huidige week		Huidige maand		Huidig jaar	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Gebruikersvragen	2011	47	47	1	50	48	48	491	54	11.110	54
Fout bij klant	2011	27	27			27	27	153	17	2.962	15
Fout in software	2011	4	4	1	50	5	5	50	5	1.794	9
Wens	2011	2	2			2	2	28	3	827	4
Overig	2011	19	19			19	19	195	21	3.726	18
		99	100	2	100	101	100	917	100	20.419	100

Ingestuurde POA

Versie	Vandaag		Gisteren		Huidige week		Huidige maand		Huidig jaar	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
2011	6	100			6	100	74	100	1.592	100
	6	100			6	100	74	100	1.592	100





AFAS
FIRSTCLASS



Maatkostuum

Confectie

• Klanten	✓ 60 klanten	✓ 10.000 klanten
• Support	✓ 4 FTE	✓ 30 FTE
• Gem. Support/Proces ervaring	✓ 5 jaar	✓ 2 jaar
• Wachtijd telefoon	✓ Geen	x Variabel
• Kennis van UW bedrijf	✓ Ja	x Nee
• Support na werktijd	✓ Inclusief	x Exclusief
• Consultancy op afstand	✓ Inclusief	x Exclusief
• Evaluatie / optimalisatie gesprekken	✓ Ja	x Nee
• Aanvullen afspraken mogelijk	✓ Ja	x Nee
• Direct contact productontwikkeling	✓ Ja	x Nee
• First Class Open	✓ Inclusief	x Nee

Vragen?

