

BitBox heeft dé softwareoplossing voor bedrijven:

Management van communicatie leidt tot kwaliteitsverbetering

ENSCHDEDE - Een uniek systeem dat een flinke bijdrage kan leveren aan een kwaliteitsverbetering bij bedrijven en dat miscommunicatie voorkomt: TeKoS. Bedrijven blijken grote behoefte te hebben aan de oplossingen die dit softwaresysteem kan bieden. BitBox, een jong softwarebedrijf in Enschede, heeft het systeem ontwikkeld.

Elk bedrijf herkent het: mensen geven elkaar mondeling, via kladblaadjes of e-mail boodschappen door. De briefjes of e-mail verdwijnen in de grote stapel en taken die nog moeten worden uitgevoerd, worden vergeten. Er ontstaan discussies over verantwoordelijkheden, maar waar het eigenlijk om gaat - bijvoorbeeld een klant terugbellen - is niet gebeurd. Met als gevolg dat de ontevreden klant boos opbelt. Het is maar één van de vele voorbeelden van problemen waar bedrijven vaak mee te kampen hebben als de communicatie niet goed 'gemanaged' wordt.

Toen Freddy Huttner en Anne-Gert Bultena van BitBox Software Solutions een aantal jaren geleden een groot softwareproject opzetten, samen met onder meer negen regionale opleidingscentra, voorzagen ze deze problemen en zochten een oplossing. Voordat ze de software voor het project gingen ontwikkelen, dachten ze eerst een systeem uit om overbodige communicatie, ruis en miscommunicatie tussen alle betrokkenen te voorkomen. Het systeem dat zij bedachten, loste alle problemen op. Iedereen kon in het systeem zien wat zijn eigen taken waren en wat er gedaan moest worden.

BitBox bedenkt oplossingen in software voor bedrijfsmatige processen. Met dit systeem, dat de naam TeKoS (TerugKoppelingSysteem) heeft gekregen, kunnen bedrijven beter functioneren en hun kwaliteit verbeteren. Elke medewerker kan het systeem te allen tijde raadplegen, want het is een webapplicatie waarop vanaf elke willekeurige computer en zelfs met een mobiele telefoon kan worden ingelogd. 'En niet alleen door de medewerkers, je kunt het nog veel breder zien', vertelt dhr. Huttner enthousiast. 'Ook klanten kunnen eventueel via het systeem een melding doen, bijvoorbeeld van een klacht.' Het systeem zorgt dat de



Anne-Gert Bultena: 'Geen memobriefjes meer.' Freddy Huttner: 'Want nu is er TeKoS.' (Op de achtergrond hangt een kunstwerk van Maritsa van Luttkhuizen.) (foto Patrick van Gemert / Zutphens Persbureau)

melding bij de verantwoordelijke persoon of afdeling terecht komt.

Elk bedrijf kan enorm veel voordeel uit het systeem halen. 'Het systeem verhoogt de efficiëntie en kwaliteit van de bedrijfsvoering en kan hiermee indirect ook bijdragen aan een behoorlijke kostenbesparing. Om het systeem zo optimaal mogelijk te benutten, worden de bedrijfsprocessen eerst goed onder de loep genomen, aan de hand daarvan wordt het systeem ingericht voor de klant.

Transparant zijn

Ook voor onder meer digitale loketten kan TeKoS een goede oplossing bieden. Klanten krijgen dan een tic-

ketnummer waarmee ze de status van melding kunnen volgen. 'Interessant voor gemeentes', benadrukt dhr. Huttner, 'maar ook voor bedrijven die transparant willen zijn voor hun klanten.' voegt dhr. Bultena toe.



BitBox Software Solutions BV
Pantheon 16 7521 PR Enschede
t: +31 (0)53 431 57 22 f: +31 (0)53 431 57 32
e-mail: info@bitbox.nl Internet : www.bitbox.nl