

“Wij willen met onze klanten kunnen communiceren via WhatsApp. Niet omdat wij dat willen, maar omdat onze klanten dat prettig vinden.”



Klokgroep is een Ready Business

The future is exciting.

Ready?



“IT is het gereedschap geworden dat ons iedere dag verder helpt”

KlokGroep weet hoe belangrijk de rol van goede communicatie is om klanten optimaal van dienst te kunnen zijn om ook in de toekomst te kunnen blijven groeien. Zo'n vijf jaar geleden zocht KlokGroep een partner die het bedrijf kon helpen mobiel altijd en overal goed bereikbaar te zijn – ook op de bouwplaats. KlokGroep kwam uit bij Vodafone. Nu helpt Vodafone KlokGroep verder te bouwen aan een sterke communicatie-infrastructuur. Met Office 365, Skype for Business en een volledige transformatie naar flexibel werken, is KlokGroep klaar voor de toekomst.

Samen met zusterbedrijf Novaform verkocht KlokGroep het afgelopen jaar bijna 1.100 woningen. De bouwcrisis heeft het bedrijf goed doorstaan. Arjan Schreven, hoofd Marketing & Communicatie bij KlokHolding: “Het personeelsbestand is tijdens de crisis wel behoorlijk ingekrompen, maar nu groeit het weer gestaag. We zijn een ander bedrijf dan voor de crisis. We werken nu veel meer samen met co-makers en hebben minder eigen mensen op de bouwplaatsen. Dit geldt trouwens niet voor de divisie Totaalonderhoud. Daar lopen in verhouding veel meer eigen medewerkers, omdat deze vaak direct contact hebben met bewoners. Onze mensen hebben we hiervoor opgeleid, volgens onze eigen normen en waarden.”

KlokGroep is onlangs verhuisd naar een nieuw kantoorpand, waar ze samen met

een aantal partners ook een innovatieve showroom met vier modelhuizen op ware grootte hebben gerealiseerd.

De uitdaging

Door de diverse activiteiten van KlokGroep moet het bedrijf met veel verschillende partijen communiceren. Ook het nieuwe kantoorpand brengt uitdagingen op communicatiegebied met zich mee. Schreven: “We communiceren met heel verschillende doelgroepen: overheden, beleggers en woningcorporaties, maar ook met kopers.” Ook de manier van communiceren is de afgelopen jaren flink veranderd. “De traditionele brochure wordt steeds minder gebruikt. Bij woningbouwprojecten communiceren we met name via ons online platform. We houden campagnes via sociale media en

verzorgen ook de opvolging. Brochures kunnen bezoekers downloaden op de projectsites en via het CRM-systeem bouwen we het contact verder uit. We gaan natuurlijk nog wel met mensen om tafel om de details door te nemen, want persoonlijk contact blijft belangrijk.”

De oplossing

Zo'n vijf jaar geleden schreef KlokGroep een tender uit en koos voor het aanbod van mobiele telefonie van Vodafone. “We waren op zoek naar een aanbieder die beter bereik kon leveren dan onze vorige aanbieder, met name op bouwplaatsen”, zegt Joris Geutjes, IT-manager bij KlokHolding. Een goed netwerk, korte lijnen, één aanspreekpunt en een goede prijs gaven de doorslag. “Zij boden de beste oplossingen voor onze communicatieproblemen.”



“ Bij Vodafone in Amsterdam hebben we met eigen ogen kunnen zien hoe het Nieuwe Werken er in de praktijk uitziet. ”

Vorig jaar besloot KlokGroep om de communicatie nog beter te laten aansluiten bij de veranderende vraag van klanten en de behoeftes binnen de organisatie. “We hebben gekozen voor het Office 365 platform. De licenties hebben we bij Vodafone ondergebracht, en zij hebben dit ook bij ons geïmplementeerd.”

Vodafone heeft voor KlokGroep de migratie van het oude emailplatform naar Office 365 volledig verzorgd. Daarnaast heeft Vodafone ervoor gezorgd dat medewerkers Office 365 op hun werkplek konden installeren, en zij met hun standaard gebruikersnaam en wachtwoord toegang krijgen.

Inmiddels draait Office 365 op volle toeren binnen en buiten de kantoorwanden van KlokGroep. In het nieuwe kantoorpand is de samenwerking tussen Vodafone en KlokGroep nog verder uitgebreid: “In de nieuwbouw moest de vaste telefonie eveneens gefaciliteerd worden. Vodafone kon dat ook voor ons leveren. Iedereen gebruikte al Skype for Business omdat dit standaard in Microsoft Office zit. De stap om vaste telefonie ook via Skype for Business te laten lopen was voor ons daarom relatief klein. Ook heeft Vodafone ons geholpen met het nieuwe glasvezelnetwerk.”

Flexibel werken en bereikbaarheid

Met de nieuwe communicatieoplossingen was KlokGroep er klaar voor om tegelijk met de verhuizing naar het nieuwe pand ook over te stappen op volledig flexibel werken. Ook hier heeft Vodafone bij geholpen. “Vodafone heeft ons in hun pand in Amsterdam laten zien hoe het Nieuwe Werken in de praktijk functioneert. Dat heeft de laatste angsten weggenomen en de ogen geopend. Voor een groot deel van onze mensen zijn dit grote veranderingen.” Met Office 365 kan KlokGroep overall werken, op ieder device. Ook het eenvoudig delen van bestanden maakt hun werk makkelijker.

De keuze voor Skype for Business past goed bij de plannen van KlokGroep om flexibel te werken. “Het is een flexibele oplossing, die we kunnen koppelen aan bestaande office systemen.” Skype for Business biedt veel mogelijkheden voor communicatie met eindgebruikers. “Wij kunnen straks ook klantcontact via WhatsApp laten verlopen. Starters op de woningmarkt, tussen 25 en 30 jaar, zijn hieraan gewend en willen dat. Bedrijven die dit goed begrijpen kunnen succesvol zijn. Skype for Business biedt hiervoor veel mogelijkheden voor de toekomst. De bereikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening zal omhoog gaan.”

Bij KlokGroep zijn ze niet bang voor de inzet van nieuwe technologie, merkt Geutjes. “Het adoptieniveau van nieuwe technologie in onze organisatie is hoog. Wij omarmen nieuwe technologie. Dat was 16 jaar geleden wel anders toen ik hier begon. Er is een enorme omslag gemaakt en binnen de organisatie is het algemene besef dat IT het gereedschap is geworden dat ons iedere dag verder helpt.”

Samenwerking

De samenwerking tussen KlokGroep en Vodafone verloopt soepel, ziet Geutjes. “Ze begrepen meteen wat we wilden en hadden hun huiswerk goed gedaan. Dat was ik bij andere partijen totaal niet gewend. Bij Vodafone hebben we één accountmanager. Ze snappen onze organisatie, ze kennen onze groeipotentie en spelen daar goed op in. De ervaring is boven verwachting.”

Het bedrijf

KlokGroep loopt graag voorop. Het bedrijf is samen met Novaform Vastgoedontwikkelaars onderdeel van KlokHolding, de nieuwe naam van een bijna honderd jaar oud familiebedrijf in projectontwikkeling, bouw, onderhoud en beheer. KlokGroep bestaat uit verschillende divisies die ieder hun eigen specialisme hebben. Het gehele ontwikkel- en realisatietraject van initiatieffase tot en met het vastgoedbeheer wordt door KlokGroep samen met co-makers verzorgd. De bouwactiviteiten richten zich op nieuwbouw, renovatie en onderhoud in diverse sectoren.

