



# Act! CRM biedt in één oogopslag alle relevante informatie

**kb****Kozijnbouw**

“ In één oogopslag zijn belangrijke gegevens als omzetcijfers, managementrapportages en verkoopverwachtingen te bekijken ”

**Arjan Paalman**

controller bij Kozijnbouw in Enschede

Uit verschillende aanbieders koos Kozijnbouw uit Enschede in 2011 voor Act! CRM. “Deze leverancier was in staat custom-made software te leveren. We konden heel gemakkelijk ERP-achtige tools implementeren. Dat betekende voor ons een grote meerwaarde.”

Al ruim zeventien jaar fabriceert en monteert Kozijnbouw uit Enschede kunststof kozijnen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om kunststof kozijnen voor een rijtjeswoning, een appartement, een bungalow, een garage of een woonboot. Daarnaast worden er door

de 85 medewerkers van het bedrijf ook dakkapellen, schuifpuien, deuren en gevelbekleding vervaardigd. De onderneming omschrijft zichzelf met een landelijke afzetmarkt als “de grootste renovatieproducent van Nederland”.

De productie van de kozijnen en andere producten is volledig in eigen beheer, vertelt controller Arjan Paalman. “We hebben een eigen fabriek waar alles wordt gemaakt, eigen monteurs die voor installatie, montage en onderhoud zorgen en een showroom, waar al onze producten te bekijken zijn.”

Met Kozijnbouw gaat het goed, zegt hij. “We hebben het economische tij natuurlijk mee, maar het is ook de aandacht voor energietransitie en klimaatneutraal wonen die het succes van deze jaren mede bepaalt. Er is zoveel vraag dat we op het moment kampen met een tekort aan goed opgeleid personeel.”

## Bij Act! CRM konden we gemakkelijk ERP-achtige tools inbouwen

In 2011 al stapte Kozijnbouw over naar de software van Act! CRM. Tot die tijd werkte elke afdeling binnen het bedrijf met haar eigen spreadsheets en bestanden in Excel. Dat werd door de groei van de onderneming op een gegeven moment zo inefficiënt, dat naar een professioneel alternatief werd gezocht. “Iedere afdeling moest opnieuw de namen van klanten en hun gegevens invoeren. Ook hadden we allemaal onze eigen overzichten van prospects, voorraad en planning. Daarmee was de kans op fouten aanzienlijk en daarnaast was er veel tijd mee gemoeid.”

Voordat tot de overstap naar Act! CRM werd besloten, nodigde Kozijnbouw verschillende leveranciers uit. Waarom dan toch voor Act! CRM werd gekozen? “Zij waren in staat heel custom-made te leveren. Wij willen er namelijk een aantal ERP-achtige tools bij laten maken, zodat we processen en data met elkaar konden verbinden.”

Om het systeem zorgvuldig te implementeren, draaide Kozijnbouw een jaar lang twee ‘programma’s, naast elkaar: Excel en Act! CRM. “Zo’n nieuw systeem draait natuurlijk niet in één keer precies zoals je het wilt. Voor de garantie en om eraan te wennen, hebben we ze dus een tijdje dubbel gedraaid.”

“Daarnaast hebben we dus extra tools laten inbouwen, zoals een programma voor de planning in de fabriek. Daarmee kunnen we de productie goed inschatten en organiseren. Hetzelfde geldt voor onze montage. We hebben in totaal tien montageteams bestaande uit twee monteurs; de planning van hen is nu heel efficiënt geregeld.”

### Arjan Paalman

controller bij Kozijnbouw in Enschede



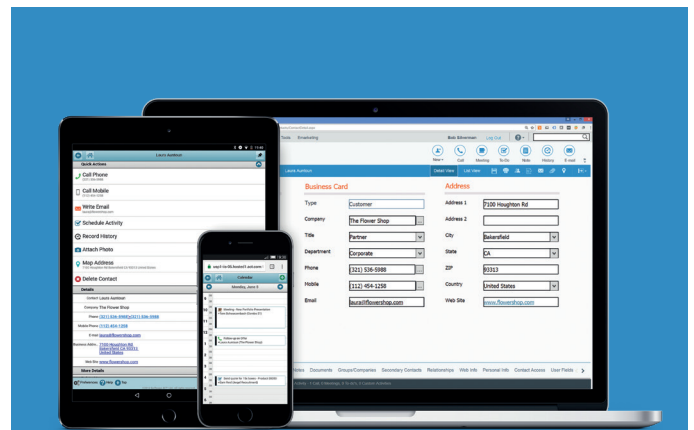
Inmiddels verlopen alle relevante processen binnen Kozijnbouw via één centraal systeem: Act! CRM. In het systeem zijn alle klantgegevens opgeslagen, is de planning georganiseerd en worden alle klantgerelateerde documenten opgeslagen. In één oogopslag zijn belangrijke gegevens als omzetcijfers, managementrapportages en verkoopverwachtingen te bekijken. “Daarnaast hebben we dus extra tools laten inbouwen, zoals een programma voor de planning in de fabriek. Daarmee kunnen we de productie goed inschatten en organiseren. Hetzelfde geldt voor onze montage. We hebben in totaal tien montageteams bestaande uit twee monteurs; de planning van hen is nu heel efficiënt geregeld.”

## Onze foutmarge is verkleind én we besparen tijd

De meerwaarde van Act! CRM heeft zich inmiddels wel bewezen, zegt Paalman. “Doordat alle geautoriseerde personen binnen de organisatie direct inzicht hebben in voor hen relevante portefeuilles, is de foutmarge enorm verkleind en besparen we veel tijd. Om nu te zeggen dat onze omzet- of winstcijfers verbeterd zijn, dat vind ik iets te grote woorden. Misschien speelt het uiteindelijk wel een rol, maar dat hebben we nooit op die manier gemeten.”

Kozijnbouw is erg tevreden over Act! CRM, zegt Paalman. “Er zijn al verschillende bedrijven aan wie we de software hebben aanbevolen; dat zijn veelal kozijnbouwers die onze producten afnemen. Voor zover ik weet, draaien diverse afnemers inmiddels naar tevredenheid op de software van Act! CRM.”

Verantwoordelijk voor de implementatie van Act! CRM bij Kozijnbouw was TendenZ. “We hadden met elkaar een aantal basisvereisten genoteerd en zijn daarna simpelweg op internet gaan zoeken. TendenZ kwam daaruit en scoorde op basis van die lijst veel punten. Zij hebben uiteindelijk Act! CRM bij ons geïnstalleerd en een stuk of tien add-ons voor ons gemaakt. Daar zijn we zeer content mee. Ze luisteren goed naar onze wensen en begrijpen ook vrij snel wat we willen. Het is een kwestie van een paar keer brainstormen met elkaar, waarna zij met een voorstel voor een add-on komen. Wij geven vervolgens feedback, waarop zij ten slotte de definitieve versie opleveren.”



## Resultaten

Kozijnbouw uit Enschede liet ongeveer tien verschillende add-ons bouwen die interacteren met de software van Act! CRM. Zo maakt het bedrijf gebruik van een callcenter, waardoor er ook een bel-meningeregister moet worden bijgehouden. Eén van de add-ons registreert gebelde nummers van relaties die niet teruggebeld willen worden en koppelt die informatie weer terug aan Act! CRM. Daarnaast is er een tool ingebouwd waarin allerlei verschillende agenda's van de diverse afdelingen met elkaar 'samenwerken', is er een add-on gemaakt voor de afdeling inkoop en een add-on waarop Kozijnbouw via een internetpagina direct bij de juiste opportunity in Act! CRM terecht komt. Al deze add-ons samen maken van Act! CRM op deze manier een ERP-achtige omgeving. “Dat betekent voor onze organisatie een grote meerwaarde.”



TendenZ B.V.  
E-mail: [info@tendenz.nl](mailto:info@tendenz.nl)  
Website: [www.tendenz.nl](http://www.tendenz.nl)

Hoefsmidstraat 41,  
3194 AA Hoogvliet  
Telefoon: 088-0029000

Transportweg 12,  
9405 PR Assen

