

“Act! CRM heeft de gaten in onze bedrijfsprocessen definitief gedicht”

act!™



JAN KUIPERS
NUNSPEET

De zelfgeconstrueerde databases werkten prima, maar een intelligent totaaloverzicht ontbrak.

Het is een nichemarkt waarin Jan Kuipers Nunspeet opereert. In Nederland-fietsland is die specialisatie te begrijpen, en in het internationale circuit wordt er goed naar Nederland gekeken als het gaat om innovatieve fietsparkeeroplossingen. Er liggen voldoende nieuwe mogelijkheden, verzekert hoofd inkoop en ict-manager John Herik van de organisatie in Nunspeet.

Wat in 1929 begon als een bedrijf in hout- en staalbouw, groeide langzaam uit tot een onderneming met ongeveer vijftig mensen die zich binnen de markt van het straatmeubilair specialiseerde in alles in en rondom fietsparkeren. Overkappingen, rekken,

“Tussen offerteaanvraag en orderverwerking zat een gat, en dat wilden we dichten.”

Medewerker, John Herik.

zitmeubilair, bruggen, afvalbakken, aanrijdbeveiligingen, antiparkeerbeugels, paaltjes: je kunt het zo gek niet bedenken of Jan Kuipers Nunspeet maakt het. Naast overheidsopdrachten en opdrachten van organisaties als ProRail, GVB, Arriva en Connexion, draait Jan Kuipers Nunspeet de handen niet om voor b2b-opdrachten met een vaak complex commercieel proces.


Van offerteaanvraag tot facturatie in één overzichtelijk systeem

Op zeker ogenblik constateerde de Nunspeeter onderneming dat voor een verdere groei een belangrijke basis ontbrak: een overzichtelijke en intelligente database. “We hadden zelf wat databases gecreëerd waarin we onze activiteiten rondom offertes en verkoop goed bij hielden. Daarnaast maakten we gebruik van een ERP-systeem.

Maar tussen die twee systemen zat een gat. Vanaf het moment dat de order binnenkwam, liep het proces gesmeerd. Er kwam een verkooporder, de werkvoorbereiding was op de hoogte, de productie-aansturing werd in gang gezet, en de facturatie verliep moeiteloos. Maar het traject vóór die order, daar hadden we onvoldoende zicht op. Leads werden niet consequent nagebeld, offertes waren niet coherent georganiseerd, scoringskansen konden nauwelijks worden berekend. Dat was echt braak terrein. We bedienden ons van een goeddeels papieren dossier, aangevuld met onze zelfgemaakte databases. Die communiceerden vervolgens niet met het ERP-systeem; de overdracht verliep handmatig.”

Nadat Jan Kuipers Nunspeet een shortlist had gemaakt van vijf partners met wie ze om tafel wilden voor een CRM systeem, bleef uiteindelijk Act! CRM-leverancier Tendenz over. Uiteraard werd door deze partner de implementatie van het systeem verzorgd, maar ook het onderhoud van de database, het verzorgen van een training, het installeren van updates en het verhelpen van gebruiksproblemen is bij hen in goede handen, verzekert Herik. “De samenwerking bevalt heel goed. We hebben te maken met kundige mensen, goed bereikbaar en gericht op het zo snel mogelijk verhelpen van eventuele problemen.”

Met de implementatie van Act! CRM trad de verbetering direct in, vertelt Herik. “Er werden allerlei noodzakelijke koppelingen gelegd. Als de boekhouding een debiteurenprobleem heeft, komt die info direct bij verkopers terecht, zodat ze bij een nieuwe verkoopkans op de betreffende debiteur nuttige voorinformatie heeft. Op basis van die data kunnen we nu ook prognoses maken voor verkoopsucces. Voorheen liep dat allemaal langs elkaar heen.”



“ De samenwerking bevalt heel goed. We hebben te maken met kundige mensen, goed bereikbaar en gericht op het zo snel mogelijk verhelpen van eventuele problemen.”

Act! CRM bespaart een hoop tijd

Niet alleen verschaft Act! CRM nieuwe inzichten, ook bespaart het systeem een hoop tijd, zegt Herik. "Onder digitale projectdossiers worden alle tekeningen en berekeningen 'opgehangen'. Eerder documenteerden we dat heel fysiek in ordners, waardoor je soms eindeloos aan het zoeken was naar de betreffende ordner. Hij kon overal liggen. Bovendien is alle relevante informatie voor geautoriseerde personen binnen de organisatie inzichtelijk. Het is 'klik-klik' en je bent er."

Dat betekent niet dat de collega's van Jan Kuipers Nunspeet elkaar niet meer spreken. Integendeel. Om de projectoptimalisatie intern voortdurend naar een hoger plan te tillen, zitten ze geregeld bij elkaar. Kloppen alle gegevens in het systeem nog? Moeten er op basis van analyses processen veranderen? Moeten er in het systeem velden bij of velden af? "Vier tot zes keer per jaar prikken we een overleg om verrommeling van het systeem voor te zijn. Je wilt er natuurlijk wel uithalen wat erin zit."

“Doorslaggevend in de aanschaf van Act! CRM was de vrijheid die het systeem ons gaf om een heleboel zaken zelf in te regelen.”

**Purchase- en ict-manager,
Jan Kuipers Nunspeet**

Al met al is Herik zeer content met Act! CRM, zegt hij. Hoewel hij vooraf meerdere types software overwoog – waaronder Microsoft Dynamics en Sugar CRM – koos hij uiteindelijk toch voor Act! CRM. "Doorslaggevend was de vrijheid die het systeem ons gaf om een heleboel zaken zelf in te regelen: de mutatie van velden, simpele reports maken, gebruiksvriendelijkheid, een intuïtieve bediening, de mogelijkheid en beschikbaarheid van plug-ins, noem maar op. En dat alles voor een vrij laagdrempelige initiële investering, dat allemaal samen trok ons definitief over de streep."

Results



Jan Kuipers Nunspeet heeft de volledige licentie plus een carepack met gegarandeerd jaarlijkse updates van Act! CRM afgenomen. Periodiek exporteert de onderneming overzichten uit Act! CRM. Dat doet de onderneming met Power BI, een plug-in van Microsoft, waarmee de SQL-database van Act! CRM en haar eigen ERP-systeem kunnen connecten. "Op basis van zo'n export kunnen we bijvoorbeeld heel gemakkelijk analyseren wat nu de topoffertes zijn, wat de gemiddelde scoringskans per offerte is, wat de scoringsdatum is, welke verkopers waarop zitten, hoe die verkopers scoren, welke categorieën het beste in de markt liggen en dat soort zaken."

Een belangrijk inzicht dat Act! CRM aan Jan Kuipers Nunspeet heeft opgeleverd, is dat het bedrijf mailings of marketingacties nu heel specifiek op doelgroepen kan uitzetten.

Contact



TendenZ B.V.
Email: info@tendenz.nl
Website: www.tendenz.nl

Hoefsmidstraat 41,
3194 AA Hoogvliet
Telefoon: **010-2950600**

Vriezerweg 20b,
9482 TB Tynaarlo
Telefoon: **0592-420610**

act!TM