

"Arnomij verbetert service met CRM-applicatie van KB Info Solutions"



ARNOMIJ
LEIDINGSYSTEMEN

Arnomij Leidingssystemen in Noordwijkerhout levert meer dan 6000 producten voor de aanleg van installaties voor riolering, sanitair, verwarming, gas, perslucht en koeling uit voorraad. Het bedrijf is onderdeel van Aliaxis, wereldleider op het gebied van kunststof leidingssystemen en sanitaire artikelen. Arnomij heeft 19 medewerkers waarvan 5 mensen in de buitendienst. Hoewel voor de interne communicatie, gegevensuitwisseling, opvolging van klantencontacten en rapportages duidelijke afspraken waren gemaakt, verliepen deze processen niet altijd optimaal. Na een kennismaking met Lotus Notes via branchegeenoten, besloot het bedrijf de informatie-uitwisseling en communicatie met de buitendienst te baseren op KBrelatie. Dit is een op Notes gebaseerde CRM-applicatie van IBM Business Partner KB Info Solutions.

"De communicatie tussen het hoofdkantoor en de buitendienst verliep voorheen via de telefoon en de fax. Bezoekverslagen van de buitendienst werden via de fax naar het hoofdkantoor gestuurd. Dit leverde vaak nogal grote hoeveelheden papier op. Daarnaast werden de genoemde opvolgacties voor de klant niet tijdig of helemaal niet uitgevoerd. Er was geen sprake van een mechanisme om de opvolging van bezoeken en klantcontact in de gaten te houden en de effectiviteit daarvan te meten. Het ontbrak mij soms aan een totaaloverzicht van de situatie", zegt Martin Paauwe, directeur van Arnomij.

Intuïtief

Collega-ondernemers maakten Paauwe attent op de voordelen van Lotus Notes. Bovendien bleek zijn automatiseringsleverancier KB Info Solutions een op Lotus Notes gebaseerde CRM-applicatie te leveren, die alle processen en informatiestromen rondom het verkoopproces kon stroomlijnen. "Tijdens de eerste demonstratie bleek al dat KBrelatie grotendeels voldeed aan onze eisen. Naast de functionaliteit springen daarbij de gebruiksvriendelijkheid, het intuïtieve karakter en de flexibiliteit in het oog. Dat is van belang omdat enkele buitendienstmedewerkers binnen onze organisatie relatief weinig ervaring met computers hadden."

'Betere service'

KB
INFO
SOLUTIONS

Krachtige replicatie

Alle medewerkers hebben nu via een Notes-client toegang tot mail- en agendafunctionaliteit en KBrelatie. De buitendienstmedewerkers beschikken hiervoor over een laptop. Binnen de applicatie zijn de basisformulieren Relatie, Contactpersoon en Activiteit zeer eenvoudig toegankelijk. Alle gegevens zijn via views te raadplegen en naar wens te exporteren. Paauwe: "Het is nu zeer eenvoudig om klanten digitaal een folder te sturen via de aanwezige e-mail-integratie. Door de

krachtige replicatie-functionaliteit van het systeem krijgt ook de buitendienstmedewerker direct inzage in de afgehandelde acties, nog openstaande acties en door het hoofdkantoor gemaakte afspraken in zijn rayon."

Betere service

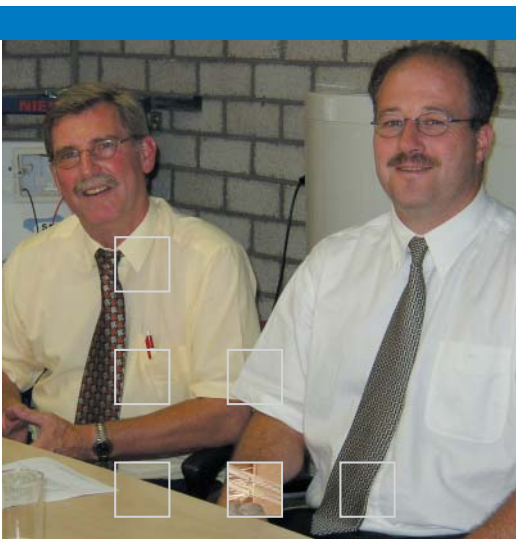
Door verbeterde stroomlijning van alle processen is de efficiency in de communicatie met de buitendienst sterk toegenomen. Paauwe: "Iedereen heeft toegang tot de correcte contactgegevens van klanten. Doordat account managers beschikken over alle klantinformatie, inclusief historie en uitgebreide zoekfunctie, gaan ze beter voorbereid op pad. Door de standaardformulieren zijn bezoeksrapporten sneller in te voeren. Bovendien is het gehele traject traceerbaar. Als de binnendienst een offerte maakt en verstuurt, wordt die aan het betreffende bezoeksrapport van de klant gekoppeld. Ook actiepunten zijn altijd helder. Na de registratie krijgt de verantwoordelijke automatisch een melding als de actietermijn verloopt. Deze aanpak leidt ertoe dat we snel en efficiënt kunnen werken, gemaakte afspraken altijd nakomen en zo de service aan onze klanten blijvend verbeteren."

Nieuwe mogelijkheden

De ontwikkeling, implementatie en ingebruikname van KBrelatie alsmede de onderliggende hard- en software bij Arnomij is begeleid door KB Info Solutions. Door het gebruiksvriendelijke en intuïtieve karakter van de applicatie was er minimale training nodig.

Paauwe: "We werken nu twee jaar met KBrelatie en we zien steeds nieuwe mogelijkheden om te benutten. Zo vroeg het uitsturen van mailings in de oude situatie veel tijd omdat we verschillende gegevens handmatig combineerden. Nu hebben we de productcategorieën al ingevoerd en hoeven alleen een koppeling te maken met de contactgegevens. Hierdoor kunnen we ook alerter reageren op acties van de concurrentie. Als we een speciale actie willen opzetten met een focus op een productgroep of klantgroep, is de benodigde selectie zo gemaakt."

Naast de operationele ondersteuning biedt de Notes-applicatie ook op het vlak van de bedrijfsvoering voordelen. Door het open karakter is KBrelatie eenvoudig te koppelen met het financiële systeem. "Daarmee kunnen we bijvoorbeeld per klant de omzetcijfers voor account managers inzichtelijk maken. In plaats van op papier zijn die gegevens direct beschikbaar in het relatieformulier. Op deze manier zijn vergelijkingen met eerdere periodes of andere analyses snel te maken. Verder kunnen we de applicatie ook gaan inzetten voor het budgetteren. Het is duidelijk dat de potentie van ons CRM-systeem enorm is. We bedienen niet alleen onze bestaande klanten beter, we herkennen nieuwe kansen sneller en reageren daar adequaat op. Dat we daarmee vooroplopen blijkt wel uit het feit dat we binnen de wereldwijde Aliaxis groep als voorbeeld worden genomen voor gestroomlijnde bedrijfsprocessen."



De heer Paauwe (l) van Arnomij en de heer Van der Bergh (r) van KB Info Solutions.

KBrelatie is een eenvoudig te gebruiken relatiebeheer- en acquisitiesysteem waarmee u per verkoper of per rayon, relaties, contactpersonen en activiteiten vastlegt.

Na een minimale trainingsinspanning biedt KBrelatie u en uw verkopers op elk moment inzicht in de actuele stand van zaken. Tevens beschikt KBrelatie o.a. over uitgebreide mailingfaciliteiten, waarmee u alert kunt reageren op acties van uw concurrenten en u uw slagvaardigheid aanmerkelijk vergroot.

Wilt u ook uw concurrenten continu voorblijven? Of heeft u een ander bedrijfskritisch probleem waar u een oplossing voor zoekt? Bij KB Info Solutions bent u aan het juiste adres! Neem voor meer informatie contact op met één van onze consultants via 075 - 614 19 27. Of stuur een e-mail naar info@kbinfo.nl.



KB Info Solutions
Zaanweg 65
1521 DM Wormerveer
tel: 075 - 6141927
fax: 075 - 6169398
E-mail: info@kbinfo.nl
www.kbinfo.nl

