Dankzij In2CRM werkt GDS Keramiek klantgerichter en slimmer

Hoe zorg je dat iedereen in je bedrijf altijd met dezelfde informatie werkt, van kantoor tot buitendienst? Voor GDS Keramiek is het antwoord al ruim tien jaar hetzelfde: In2CRM. Directeur Ron Kessels: "In2CRM geeft een totaalbeeld van je relatie en laat je medewerkers beter samenwerken, waardoor jij de commerciële kansen eerder ziet dan je concurrent."

Eén van de groothandels die al ruim tien jaar gebruikmaakt van In2CRM is GDS Keramiek, een groothandel in gevelstenen en dakpannen. "We gebruiken In2CRM over de hele breedte", vertelt directeur Ruud van den Akker enthousiast. "Dat heeft veel voordelen: iedereen beschikt over dezelfde informatie, van projectinformatie tot het financiële deel." Volgens Van den Akker is het bij een CRM-systeem uiteindelijk de kunst om te laten zien dat dit je werk verlicht. "Wij kunnen altijd en overal beschikken over relevante informatie, ook bij afwezigheid van een collega."

Over GDS Keramiek
GDS Keramiek werd in 2014 opgericht met de focus op gevelstenen en dakpannen. De groothandel groeide snel dankzij transparantie en een persoonlijke aanpak. De onafhankelijke groothandel werkt nauw samen met fabrikanten, architecten en aannemers, met oog voor innovatie en duurzaamheid. "Het leuke aan mijn werk is dat ik met heel diverse mensen te maken heb. Onze producten zijn daarbij het bindmiddel", zegt van den Akker.

In2CRM en slimme modules

Volgens Van den Akker is een betrouwbaar CRM-systeem cruciaal voor elke groothandel. "Wij gebruiken het pakket volledig: In2CRM en In2ERP automatiseren het hele traject van het eerste klantcontact tot offerte en factuur, waardoor onze administratie sneller en foutloos verloopt." Met In2APP hebben buitendienstmedewerkers altijd actuele klantinformatie bij zich, zoals de laatste bezoekverslagen, offertes en klachten. Zo gaan ze beter voorbereid het gesprek in en hierdoor stijgt de servicekwaliteit. Ron Kessels vult aan: "De app wordt binnenkort fors uitgebreid, onder meer met de mogelijkheid om gespreksopnames op te slaan en samen te vatten. Van den Akker beaamt: "Mondelinge afspraken vastleggen wordt in deze tijd steeds vaker noodzakelijk. De voice integratie helpt buitendienst medewerkers nu al direct na een klantbezoek door het verslag in te spreken, in plaats van uit te typen. Ik verwacht dat spraakbediening en AI-integraties steeds vanzelfsprekender worden."

Hoe meer, hoe beter

Voor Van den Akker zit de kracht van een CRM-systeem in de informatie die je invoert. "Hoe meer je erin stopt, hoe waardevoller het wordt: van projecten en prijslijsten tot klantafspraken, presentaties en zelfs nieuwsbrieven." Toch gebeurt dat niet altijd consequent, waardoor gegevens incompleet zijn. "En zonder specifiek e-mailadres is factureren lastig." Via een koppeling met IB Data zijn tien miljoen artikelen met actuele prijzen en extra informatie beschikbaar. "Daar willen we graag gebruik van maken, maar nog te weinig fabrikanten haken aan. En soms ontbreekt bij nieuwe producten het artikelnummer." Kessels herkent dat: "In andere systemen is dat verplicht. Bij ons kun je een artikel eerst aanmaken en later aanvullen, wat het commerciële proces soepeler maakt."

Voorspong in de markt

Van het belang van een goed gevuld CRM-systeem is Van den Akker overtuigd. “Toen ik in 1999 bij Kooy Baksteencentrum ging werken, wilde ik al met een Psion werken. Om informatie te delen en die ook beschikbaar te stellen voor anderen, inclusief inzicht in m’n agenda. Later hebben we zelf een CRM-pakket geschreven, tot we in 2007 In2CRM hebben aangeschaft. Het was belangrijk dat de structuur goed aansloot bij onze bedrijfstak. Samen met oprichter Richard Badenhop hebben we dit verder ontwikkeld. Zo bedachten we onder andere een logistieke module en een leverschema. Er is toen veel maatwerk ontstaan. Nu heb ik nog steeds genoeg ideeën, alleen niet genoeg tijd”, zegt hij lachend.
Want in 2014 besluit Van den Akker om met GDS Keramiek te starten, met direct oog voor de noodzaak van een CRM-systeem. “Met Richard had ik al een warm contact. Hij stelde voor dat ik in het eerste jaar niets voor In2CRM hoefde te betalen. Daar ben ik hem nog dankbaar voor.” Vanaf de start focuste Van den Akker zich op het vullen van het systeem. Klanten, afspraken en prijzen werden ingevoerd, waarna het bedrijf al snel profiteerde van de gedane investeringen. “Richard had mij ook laten zien wat de betekenis van een relatie is. Want bij verkoop gaat het om vertrouwen, gunnen en de prijs. Wat je verkoopt? Dat is niet belangrijk.” Het vertrouwen in het jonge bedrijf werd bevestigd door het snel acteren op een offerte-aanvraag. “In 2014 zagen klanten dat dit direct serieus aangepakt werd, onder andere door de lay-out en de informatie die erin stond.” Kessels: “Dat was toen niet gewoon en uniek voor een bedrijf van jullie omvang.”

Niet relatie, maar project centraal

Naast integraties en taakmanagement onderscheidt In2CRM zich met een projectgerichte aanpak. “Van bouwprojecten tot renovaties: alle relevante informatie wordt overzichtelijk gekoppeld aan één project. Offertes, aanvragen, betrokken marktpartijen en communicatie: alles wordt centraal vastgelegd”, legt Kessels uit. Heel logisch, vindt Van den Akker, die hierbij als voorbeeld geeft dat in het verleden al hun ordners waren gerubriceerd op projectgegevens. “Eerst staat het project centraal, daarna volgen de relaties. En daarbij wil je ook de dwarsverbanden weten.”

Bewuste keuze voor In2CRM

In de afgelopen twintig jaar was Van den Akker betrokken bij de ontwikkeling van In2CRM. “Dus echt van behoefte naar de realisatie, met oplossingen die bovendien breed inzetbaar zijn. Samen profiteer je van ontwikkelingen en hoewel het platform inmiddels meer uniform is geworden, voelt het nog steeds als een maatwerksysteem”. Daarbij valt het Kessels op dat het proces van groothandels die rechtstreeks handel drijven niet in standaard ERP processen passen. “Veel bedrijven in onze branche hebben daar moeite mee. Het gaat namelijk niet om een simpele order met pakbon en levering, maar om een inkoopcontract voor een project, het afroepen en het inschakelen van de vervoerder. Vaak gebeurt dit nog in Excel.” Van den Akker: “Dan werk je voor een pakket, terwijl het pakket voor jou moet werken. In2CRM is bovendien een pakket dat niet vergelijkbaar is, ook door de branchespecifieke oplossingen. Welk product het ook is, je kunt alle informatie erin kwijt. Gecombineerd met het persoonlijke contact, de betrokkenheid en de goede bereikbaarheid is In2CRM heel belangrijk voor onze bedrijfsvoering.” ■

In2CRM, *Hengelo (O), 085 273 89 00, info@in2crm.nl, www.in2crm.nl*

Scan mij