

HOE DE COMMUNICATIESTROOM VERBETEREN IN EEN BEDRIJF ONDER SPANNING?



Michel Becker, HUPPERTZ.

“De communicatie binnen het bedrijf? Die zat ‘m de knoop!” Door de communicatie te verbeteren, verbeter je in één klap het functioneren van het hele bedrijf.” Michel Becker, General Manager van Huppertz nv was hiervan zo overtuigd dat hij op een mooie dag besloot dat het helemaal anders moest! Het implementeren van een moderne Customer Relationship Management (CRM) oplossing ACT! by Sage zorgde voor een totale omwenteling in de coderingsmethoden, het opslaan en het doorgeven van informatie naar klanten.

WAT DOET HUPPERTZ?

Huppertz voert elektronische apparatuur in van over de hele wereld. Deze apparatuur verkoopt Huppertz zowel aan doe-het-zelf zaken als aan groothandelaars en installateurs. Een goede up-to date database is daarom zeer belangrijk. Zeker omdat heel wat marketingactiviteiten van Huppertz nv zich ook richten tot projectontwikkelaars van grote bouwprojecten zoals architecten en ontwerp bureaus.

EEN CENTRALE DATABASE TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN!

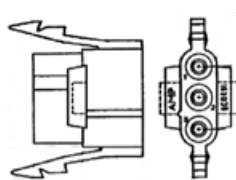
Michel Becker, Huppertz : « een klant telefoneert: degene die bij ons opneemt weet onmiddellijk alles wat hij/zij over deze klant moet weten. Ja, zelfs als hij/zij deze persoon nooit heeft ontmoet! Er verschijnt namelijk een contactfiche op zijn scherm met volgende klanteninfo: zijn profiel, zijn normale contactpersonen, de relatiegeschiedenis met Huppertz... Hierdoor kan de telefonist deze klant onmiddellijk verderhelpen. Resultaat: de klant voelt zich (h)erkent en voelt aan dat zijn zaak in handen wordt genomen. »

« Deze contactfiche kan bekeken en onderhouden worden door verschillende werknemers die hiervoor toelating/toegang kregen: commerciële medewerkers, verkopers, ja zelfs de boekhouding die eventuele betalingsachterstanden invoert. Deze geautoriseerde personen beschikken m.a.w. over een compleet up-to-date profiel. Waar ze ook zijn, zelfs onderweg! »

Xavier Nyssen, consultant bij M4Y (Het bedrijf dat ACT! by Sage bij Huppertz geïnstalleerd heeft): “ De verkopers zijn uitgerust met een draagbare PC. Zo kunnen ze thuis na hun afspraken de klanteninformatie en een takenlijst invoeren in ACT! by Sage. In slechts 10 minuten is de centrale database geactualiseerd en de informatie gesynchroniseerd op hun PC. En dat gewoon via een simpele VPN aansluiting. »

HOE DOELGERICHTE CAMPAGNES MAKEN BINNEN ZO'N GROOT DOMEIN?

Xavier Nyssen, consultant bij M4Y : « Huppertz importeert en/of monteert duizenden producten bestemd voor de electriciens maar wel verkocht via verschillende



HUPPERTZ

kanalen. Rechtstreeks maar ook via groothandelaren of de kleine of grote distributie. Vergeet ook niet onze intensieve contacten met projectontwikkelaars zoals de studie bureaus, architecten en administraties. Hoe weet je binnen deze context wie geïnteresseerd is in welk product? En wat is het dan het gepaste discours voor welke prospecten?

Voor Huppertz, zijn we daarom bij de opbouw van de ACT! by Sage oplossing vertrokken vanuit de productcategorieën. De productcategorieën hebben we gekoppeld aan de contactfiches en de contactfiches op hun beurt dan weer aan de bedrijfsfiches. Elke relatie is er dus één van "1 tot meerdere". Een contact kan namelijk geïnteresseerd zijn in meerdere productcategorieën terwijl een verkoper meerdere contacten kan hebben binnen hetzelfde bedrijf. Van daaruit vertrekkend hebben we dubbels en onnodige informatie verwijderd. Hierdoor werd de omvang van de database aanzienlijk verkleind.

We hebben daarbovenop coderingsmethoden voorgesteld die heel nuttig bleken om te verzekeren dat alle noodzakelijke data effectief in ACT! by Sage terug te vinden zou zijn. »

HUPPERTZ

Core Business:

Huppertz is een Belgisch familiebedrijf dat al drie generaties en 100 jaar lang bestaat.

Importeert, assembleert (op vraag van derden) en commercialiseert elektrische onderdelen bestemd voor installateurs, groothandelaars, grootdistributie maar ook voor ontwerpbureaus en administraties.

Aantal werknemers : 25 administratief en commercieel personeel

OC : 20 miljoen EUR

Contact: www.huppertz.be



Michel Becker, Huppertz: « We beschikken vandaag over een klanten- en prospectendatabase met hun interesses geklasseerd in productcategorieën: niets is zo gemakkelijk te gebruiken voor de lancering van doelgerichte marketingcampagnes.

GEZONDE DISCIPLINE VOOR KWALITATIEVE EINDINFORMATIE

Michel Becker, Huppertz : « Ik heb bereikt wat ik hoopte met ACT! by Sage. Het verplicht ons om de informatie te formaliseren, waardoor het gebruiksklaar wordt voor alle niveaus in het bedrijf: van de directeur die zo de doelen kan opvolgen, tot de verkoper die een permanente en up to date "to-do" list onder ogen heeft, tot de boekhouder die weet naar wie hij de betalingsherinneringen moet sturen. ACT! by Sage heeft bovendien de communicatie tussen de teams op de weg en de interne ploegen aanzienlijk verbeterd. »

for my **ACT!!**

Core Business:

M4Y is een team van ACT! by Sage consultants, gespecialiseerd in analyse, installatie, opleiding en oplossing van problemen met ACT!

Contact: www.formyact.com

www.sage.be



sage

Wat ACT! by Sage bewezen heeft met de oplossing voor Huppertz

1. De voordelen van een centralisatie samen met een doeltreffende scheiding van de informatie tussen klanten en prospecten.
2. De capaciteit om de communicatie binnen een bedrijf drastisch te verhogen. In de eerste plaats tussen de teams op de weg en de interne medewerkers.
3. De beheermogelijkheden van bijlagen (e-mails, documenten, ...) voor de contactfiches.
4. Zijn nut om een eenvoudige en snelle interface op maat te creëren om de werk- en foutenlast van de verkopers te verlagen bij de codering.
5. De capaciteit om doelgerichte marketingcampagnes te creëren op basis van de klanten- en prospectinformatie.



Sage
ACT!