

Pentagon Plastics bouwt aan de toekomst met ACT!

Pentagon Plastics nv behoort tot de IOTECH group, een aantal bedrijven gespecialiseerd in vloeibare waterdichtingsystemen. De Belgische vennootschap is gelegen te Nazareth (bij Gent), de andere in Groot-Brittannië en de VS. Daarnaast bezit de Belgische vestiging een verkoopsbureau in Nederland en Duitsland. Pentagon Plastics nv, op 1 oktober 1974 opgericht als fabrikant van gespecialiseerde coatings en mortels, is 30 jaar later uitgegroeid tot een gevestigde waarde in zowel hoogkwalitatieve waterdichtingsystemen voor balkons, daken en buitenmuren als in hygiënische coatings voor wanden en plafonds.

Pentagon Plastics is in België volledig gericht op de verkoop van integrale renovatie- en nieuwbouwprojecten in de farmaceutische, industrie-, voeding-, en bouwsector. Hiervoor coöperiert het bedrijf met een groot aantal verschillende partijen zoals vertegenwoordigers, architecten, uitvoerders, overheidsinstellingen en syndicussen. Een dergelijke overvloed aan input levert soms heel erg complexe situaties op: niet alleen moet rekening gehouden worden met heel wat spelers, soms worden de projecten vandaag uitgeschreven en slechts binnen 2 jaar uitgevoerd. Het spreekt dus voor zich dat de opvolging van de projecten van cruciaal belang is voor dit bedrijf.

Vóór Pentagon Plastics overschakelde op ACT! werd alle informatie voornamelijk geklasseerd in papieren dossiers met standaardformulieren en werden rapporten ingegeven in verschillende Excel en Access databases. Door de complexe samenstelling van de projecten, waarbij één dossier gelinkt was aan verschillende personen, diende men van één formulier soms verscheidene kopijen te voorzien die dan in de verschillende dossiers terecht kwamen.

De voorbije jaren werd echter behoorlijk wat geïnvesteerd in de informatisering van het bedrijf. “We zagen in dat de tijd was aangebroken om onze beheermethodes conform te maken met de voortdurende technologische evoluties in dit domein.”, aldus Wendy Geers, Plant Manager bij Pentagon Plastics. “Nadat we softwarepakketten voor stockbeheer en boekhouding hadden laten installeren, zagen we de nood in van een krachtige CRM software die ons in staat zou stellen het beheer van onze projecten verder te optimaliseren en een verdere opstapeling van papieren dossiers uit de weg te gaan.”

Het bedrijf kwam hiervoor vrij snel bij ACT! terecht. Eén van de vertegenwoordigers had namelijk eerder een presentatie over deze CRM van Sage Bob Software bijgewoond en was overtuigd geraakt door het prestatievermogen van het product en haar ergonomie. Ook het management maakte snel haar keuze na een demonstratie van ACT!. “Vergelijkingen met andere oplossingen vielen steeds uit in het voordeel van Sage Bob Software’s oplossing”, vertelt Wendy Geers. “Wat ons vooral over de streep heeft getrokken zijn haar extreme gebruiksvriendelijkheid, haar verregaande flexibiliteit en het feit dat we zelf de lay-out konden bepalen.” Dit laatste is zeker een extra troef voor een internationaal bedrijf als Pentagon Plastics waar van de 30-tal gebruikers, een aantal de Engelse, de Duitse en de Franse taal hanteren en dus voordeel halen uit instellingen in hun moedertaal.

Eens de finale beslissing tot omschakeling gevallen was, verliep alles in een stroomversnelling: de gesprekken met ACS, partner-verdeler van Sage Bob Software, werden aangevangen in november 2005, de implementatie ving aan in december 2005 en op de eerste werkdag van 2006 werd definitief overgeschakeld op ACT!.

“De flexibiliteit van de CRM oplossing was voor ons echt een must.”, stelt Wendy Geers. “Wij stonden erop om zelf de software precies op de vereisten van ons bedrijf af te kunnen stemmen zodat we aan het einde van de implementatie niet voor onaangename financiële verrassingen zouden komen te staan door allerlei extra maatwerk-kosten voor IT-specialisten en zodat we zelf ons CRM-systeem mee kunnen laten evolueren met het bedrijf. ACS heeft ons hier voortreffelijk in begeleid.”

Het overzetten van de vorige databases met klantgegevens, voornamelijk in Access en Excel, naar ACT! gebeurde erg vlot aangezien die tevens gebruik maken van SQL. Hier en daar diende een opsplitsing te gebeuren, zoals het opdelen van de straat en het huisnummer in twee velden, maar dit werd moeiteloos verholpen.

Eén van de zorgen bij de overschakeling was de reactie van de vertegenwoordigers, waarvan sommigen een nogal aarzelende houding innamen tegenover de informatisering van hun dossiers en agenda en de grotere controle die hen hierdoor ten deel viel. Zowel het systeem zelf als de mentaliteitswijziging die hiermee gepaard ging, werden echter snel aanvaard. "Zelfs wie weinig voorkennis op vlak van informatica had, was al snel enthousiast over de gebruiksvriendelijkheid en de vele pluspunten van het product.", vertelt Geers.

De voordelen die ACT! aan Pentagon Plastics biedt zijn legio. Niet alleen wordt dubbel papierwerk nu vermeden, ook de klassering en dus de opvolging van alle projecten verloopt nu veel efficiënter doordat het elektronisch dossier aan verschillende personen en projecten gelinkt kan worden. Zo blijft iedereen, indien nodig, op de hoogte van elkaars projecten en agenda. Als de regio managers nu een afspraak maken met een bepaalde uitvoerder of architect, kunnen ze onmiddellijk nagaan bij welke andere projecten in andere regio's die betrokken is zonder dat hiervoor bij derden naar geïnformeerd dient te worden. Ook de Sales Managers hebben er baat bij: zij kunnen het doen en laten van hun vertegenwoordigers ten allen tijde nagaan.

Terwijl ze voordien alles op papier neerpenden en dit later in het systeem werd ingebracht, kunnen de verkopers nu rechtstreeks bij de klant de gegevens op de off-line database in hun laptop invoeren. Iedere avond worden deze data dan gesynchroniseerd via het internet zodat de vertegenwoordigers een ge-update versie kunnen downloaden en ook hun eigen bewerkingen door de centrale server worden geassimileerd zodat de interne medewerkers eveneens op de hoogte gesteld worden van veranderingen en vereiste acties. Zo krijgen de vertegenwoordigers dagelijks ook een to do lijst waaraan een kleine tag met uitleg is verbonden of verschijnt een extra pop-up op het scherm van interne medewerkers wanneer documenten opgestuurd dienen te worden, een klant gecontacteerd dient te worden enz... Heel dit proces zorgt zowel voor een efficiënte en nauwe opvolging als voor behoorlijk wat tijdsbesparing.

ACT! staat bovendien ook toe om de status van de projecten doeltreffend bij te houden: werd het project binnengehaald of niet, wat is de omzet, wanneer zijn welke werken uitgevoerd, wanneer vangt de volgende fase aan (soms moet een klant pas opnieuw na vijf maanden gecontacteerd worden), controleverslagen van werven... Ook informatie over projecten die uiteindelijk niet werden toegekend aan Pentagon Plastics wordt gehandhaafd in het systeem zodat nagegaan kan worden wat de redenen hiervoor waren (concurrerend product, prijzen,...)

"Een nieuwe vertegenwoordiger kan zich nu ook veel sneller inwerken.", verduidelijkt Geers. "Terwijl die voordien zijn weg diende te vinden in de logica van ons filingsysteem en letterlijk op onderzoek diende te gaan in onze kasten en de papieren dossiers diende na te lezen, kan hij nu met enkele muisklikken de nodige informatie terugvinden."

Klantentevredenheidsenquêtes over Pentagon Plastics hebben bovendien aangegeven dat haar cliënteel erg tevreden is over de snelheid waarmee de projecten worden opgevolgd, wat ongetwijfeld bevorderd werd door het gebruik van ACT!.