

Act! CRM schept orde in nieuwe groeimarkt FIB Industries

act!

Doordat de groeimarkt van FIB Industries meer en meer bij eindgebruikers kwam te liggen, breidde het klantbestand van de organisatie zich in rap tempo uit. Hoe houd je in dat proces toch het overzicht? Act! bleek een omvattende oplossing te kunnen bieden.



De afgelopen 65 jaar groeide FIB Industries in West-Europa uit tot een van de grotere spelers op de markt van proces- en drukvaste apparatuur. De organisatie levert en installeert maatwerkproducten van roestvast staal en hooggelegerde materialen. Daarnaast houdt FIB Industries zich bezig met de ontwikkeling, de bouw en het onderhoud van kelderbierinstallaties. De organisatie opereert vanuit Leeuwarden, maar heeft ook een verkoopkantoor in het Duitse Bochum.

FIB Industries werkt inmiddels zo'n anderhalf jaar met Act CRM! Een belangrijke overweging om de

“Dit systeem is – in ons geval – uitiem afgestemd op het leggen van allerlei koppelingen tussen voorheen separaat opererende databestanden.”

Ruurd Schut

International salesmanager FIB Industries

software te gaan gebruiken, was een gestage groei van het aantal klanten, zegt international salesmanager Ruurd Schut.

“Traditioneel verliep zo'n 70 procent van onze omzet via anonieme kanalen: een groot deel van onze producten bereikte de eindgebruiker via ingenieursbureaus of via OEM'ers. Steeds vaker werken we nu rechtstreeks in opdracht van eindgebruikers.

Daar ligt onze groeimarkt. Die ontwikkeling brengt met zich mee dat we in plaats van twintig namen nu honderden namen van klanten moeten onthouden.

En niet alleen hun namen, we willen ook de aard en geschiedenis van de klantrelatie nauwkeurig bijhouden. Wat hebben we in het verleden geleverd? Welke afspraken zijn gemaakt? Welke contactpersoon is verantwoordelijk voor welke taak?" Om die groeimarkt gestructureerd en professioneel te kunnen bedienen, maakt FIB Industries met veel plezier gebruik van Act!

Software is op specifieke wensen in te richten

Maar er zijn meer redenen waarom de organisatie is overgestapt op het gebruik van Act!, zegt Schut. "De software is in principe ingericht op commodity's: vaste prijslijsten, vaste productcodes en meer van dat. Wij produceren op een volledig tegengestelde manier: alles is bij ons stukwerk. Je zou zeggen: dan heb je toch niks aan Act! Ja, wel dus! De software is namelijk zeer eenvoudig op allerlei specifieke wensen in te richten. We hebben bijvoorbeeld veldjes toegevoegd, waardoor we ons materiaal kunnen monitoren en het aantal fabrieksuren kunnen invullen. Dat is door TendenZ helemaal op onze situatie ingericht."

TendenZ is daarbij ook op andere vlakken zeer behulpzaam, zegt Schut. "Als we een aanpassing willen, hebben we altijd binnen no-time antwoord. Kan iets niet, dan komen ze met zinnige alternatieven. Dat werkt heel prettig. Ik bel ze geregeld om even wat dingen te updaten."

Andere CRM-leveranciers dan Act! heeft FIB Industries niet overwogen, aldus Schut. "Dit systeem is – in ons geval – ultiem afgestemd op het leggen van allerlei koppelingen tussen voorheen separaat opererende databestanden. Dat is voor ons zo'n belangrijk voordeel. Zelfs als we onze relaties een kerstgeschenk willen sturen, kunnen we op basis van order of klantrelatie bij wijze van spreken selecteren hoe groot het cadeau moet zijn."



Ook kunnen we een bid closing date aangeven. Wekelijks draaien we een rapportje uit van de verwachte sluitingsdatum van offertes van de komende week. Voorheen we moesten dat soort dingen op aparte formuliertjes registreren.”

Act! geeft bruikbare feedback voor bedrijfsvoering

Een andere fijne eigenschap van Act!, zegt Schut, is dat hij nu inzichtelijk kan maken waarom een opdracht wel of niet doorgaat. “Voorheen hadden we hiervan geen coherent overzicht. De ene klant haakte af omdat we niet de juiste lassocificaties hadden, de andere omdat hij de prijs niet goed vond. Maar we hadden geen overzicht. Met Act! ontstaat nu een groter verhaal, waardoor we onze bedrijfsvoering ook daadwerkelijk kunnen afstemmen op feedback die we krijgen.”

Wat zijn nu de meest in het oog springende features van Act! die bijdragen aan het succes van FIB Industries? Schut kan ze zo uit zijn mouw schudden. “Maar de belangrijkste”, zegt hij, “is de eenvoudige rapportage. Het systeem is buitengewoon intuïtief ontworpen; je hebt geen zware opleiding nodig om te begrijpen hoe alles werkt. Dat maakt het voor mij en mijn collega’s gemakkelijker het systeem up-to-date te houden. Iedereen onderkent daar de waarde ook wel van.”

Resultaten



Hoewel Act! in principe is ontworpen voor commodity's, profiteert FIB Industries van de flexibiliteit van de software. Doordat er gemakkelijk elementen kunnen worden toegevoegd, kan FIB Industries bijvoorbeeld heel eenvoudig volgen welke materialen worden gebruikt of hoeveel fabrieksuren ergens in zitten. Het resultaat daarvan? FIB Industries kan al in een heel vroeg stadium belangrijke informatie voor heel de organisatie zichtbaar maken, zoals welke opdrachten de komende maanden worden verwacht, welke materialen nodig zijn, hoeveel uren engineering worden begroot en welke capaciteit nodig is bij productie. Op basis daarvan kan een vrij nauwkeurige productieplanning worden ontworpen. Daarmee is Act! CRM voor FIB Industries niet alleen een functioneel systeem voor klantrelatiebeheer, maar biedt de software ook een sterk verbeterde forecast-functionaliteit.

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