

# Ken je klant!

Groei omzet  
door gebruik CRM



"It's all about  
logistics..."

**VAT**logistics

VAT Logistics is een logistieke onderneming die wereldwijd actief is. In 2009 implementeerde DBS bij het bedrijf Microsoft Dynamics CRM om het relatiemanagement te professionaliseren. Broodnodig in een sterk veranderende logistieke markt met veel concurrentie.

“Achtergebleven prijzen, sterke concurrentie en hogere kosten maken het groeien van de onderneming moeilijk,” zeggen René Bongers (sinds 2008 Chief Commercial Officer) en Martijn Hordijk (Sales). “Het nieuwe CRM moet helpen het klantcontact te optimaliseren, zodat we nog beter kunnen inspelen op de behoefte van onze klanten.”

René Bongers verbleef enkele jaren geleden regelmatig in Amerika en zag daar dat bedrijven veel tijd en aandacht besteden aan relatiemanagement.

“Het is daar heel gewoon dat bedrijven hun klanten entertainen. Ze gaan dineren, naar een voetbalwedstrijd en ze hebben aandacht voor de privé-omstandigheden van de klant, zoals de verjaardagen van zijn vrouw en kinderen, hobby's en dergelijke.”

Nederland is lange tijd erg nuchter geweest, vindt René. Een eenvoudige lunchafspraak was hier altijd al moeilijk te maken, maar jongere contactpersonen van klanten staan wel open voor meer persoonlijke aandacht.

**“Een betere en open communicatie”**

“Relatiemanagement is erg belangrijk voor sales,” zegt Martijn. “Als we de contactpersonen beter leren kennen, weten we waarop hij beslissingen neemt: emotie of harde feiten? Men zal ook eerder geneigd zijn ons te



Martijn Hordijk  
(links)



René Bongers  
(rechts)

confronteren met een beter aanbod van een concurrent, zodat wij daar weer op kunnen reageren. Zo ontstaat een betere en open communicatie, waardoor de klant blijft.”

### CRM

Het oude CRM-systeem voldeed absoluut niet aan de eisen en wensen voor de ondersteuning van een beter klantcontact. Het was niet toegankelijk en werd slechts gebruikt door een handjevol medewerkers.

René: “Draagvlak voor dat CRM-systeem binnen de organisatie was er niet. Op de vestigingen maakten de mensen op hun eigen manier de offertes. We werkten niet eenduidig en we hadden onvoldoende zicht op de contacten en afspraken die waren gemaakt met onze klanten. Dat moest verbeteren.”

VAT Logistics wilde een nieuw CRM dat wél gekoppeld is aan hun financiële pakket Chainware. Een CRM dat wél inzicht geeft in het klantcontact, laagdrempelig is en breed geaccepteerd. DBS demonstreerde Microsoft Dynamics CRM, bood een aantal slimme oplossingen en begeleidde VAT Logistics bij de invoering ervan.

René: “Het nieuwe CRM voldoet wel aan onze eisen en wensen, dat liet DBS ons zien. Het pakket is laagdrempelig en makkelijk om mee te werken door de look and feel die de mensen al kennen van het Office-pakket.”



VAT Logistics heeft in de loop van de jaren verschillende bedrijven overgenomen die allemaal hun eigen werkwijze kenden. Met Microsoft Dynamics CRM brengt VAT structuur aan in de werkwijze en in de professionele uitstraling die nu overal dezelfde is. Dat komt bijvoorbeeld terug in de eenduidig opgestelde offertes die tevens overal binnen de organisatie in te zien zijn via het nieuwe CRM.

## “Luisterend oor voor onze logistieke problemen”

### Toegevoegde waarde

Na de inventarisatie van eisen en wensen implementeerde DBS het pakket in februari 2009, dat organisatiebreed werd uitgerold in de zomer van datzelfde jaar.

**René:** “Wat je erin stopt, haal je er in het kwadraat uit. Samen met DBS bepaalden we de stappen die we moesten nemen. We wilden rapportages, offertebeheer en vooral ook het beschermen en veilig stellen van gegevens. Ik wil altijd kunnen zien wat mijn mensen met de klanten hebben afgesproken. En hoe meer we van de klant registreren, hoe groter de betrokkenheid bij de klant en hoe beter het klantcontact.”

Het nieuwe CRM wordt gevoed vanuit het financiële pakket en vanuit de sales. Over twee jaar verwacht René dat de database nog waardevoller zal zijn.

“Dan kunnen we bijvoorbeeld belangrijke statistieken draaien: de werkelijke omzet afzetten tegen de potentie; het systeem laat dan zien of er groei zit in een klant. Door nog beter klantcontact komen we erachter of een klant misschien wel extra transportbehoefte heeft. Een klant winnen, kost veel tijd en energie. Dus als we voor een bestaande klant al rijden op Zwitserland, dan wil hij ons misschien ook voor Italië.

Dan moeten we wel weten dat hij naar Italië wil. En hij moet weten dat we daarheen gaan.” Voor René is ook andere informatie belangrijk, zoals weten waarom offertes niet doorgaan. “Uit statistieken kan dan bijvoorbeeld blijken dat we voor Duitsland telkens net duurder zijn dan de concurrent. Dan moeten we daar wat aan doen.”

### DBS

Het contact met DBS ontstond heel basaal via Google. “Ik ben gaan Googlen en kwam direct bij een aantal interessante partijen terecht,” zegt René. “DBS onderscheidde zich met een demonstratiefilmpje dat inhoudelijk grotendeels voldeed aan onze eisen en wensen. Op een demonstratiedag in 2008 heeft DBS ons laten zien wat de mogelijkheden zijn.”

René en Martijn zijn tevreden over de samenwerking. DBS implementeerde CRM, zette de gegevens over van het oude CRM naar het nieuwe, realiseerde de koppeling met het financiële pakket en begeleidde de invoering.

## “De scoringskans is verhoogd”

**Martijn:** “We hebben wel zelf de trainingen gegeven via in house sessies. Samen met DBS hebben we de stappen bepaald van de salesprojecten. We zijn begonnen met ‘bezoekrapportages’, daarna de salesprojecten ‘verkoopkansen’ en ‘offertes’. De volgende stap zijn de ‘campagnes’.”

Voor DBS is de logistieke markt een vrij nieuwe markt. “Maar DBS is professioneel, meegaand, begripvol en had een luisterend oor voor onze logistieke problemen. Zij leerden van ons en gaven ook goed aan wat wel en wat niet in CRM kon worden gerealiseerd.”





## Meetbaar resultaat

VAT Logistics ziet nu een toename in klantcontacten en een groei in omzet. Martijn: “Het aantal offertes is nog gelijk gebleven, maar de scoringskans is verhoogd, omdat we onze actieplannen beter uitvoeren. Over drie weken bellen, is over drie weken bellen en niet later. Verder zijn onze gebruikers zich meer bewust van het verkoopproces. De acceptatie is groter en CRM zien zij niet langer als lastig. Het is aan mij mijn medewerkers te overtuigen van het nut van dit systeem. Dat het belangrijk is dat ik zie dat een klant onder controle is. Dat was voorheen niet mogelijk. Het CRM is voor ons een voortgangsinstrument en een meetinstrument. We weten straks precies wat onze klant beweegt om bij VAT Logistics te komen, te kopen en te blijven.”

### VAT Logistics

In 1985 opende Ruud Vat zijn eigen opslagdepot in het Waalhavengebied van Rotterdam. Vijf jaar later nam hij 8000 vierkante meter opslagruimte in gebruik in Eemhaven Distriparc. Dankzij verschillende overnames biedt VAT nu distributiediensten door geheel Europa. De totale opslagcapaciteit is ruim 150.000 vierkante meter.

Het “one stop shopping concept” van de VAT Logistics Group bestaat uit Warehousing (Value added logistics), Europese Distributie, douaneformaliteiten, Ocean freight en Air freight, met een wereldwijd netwerk van eigen kantoren en agenten. De missie van VAT Logistics is dat zij het beste familiebedrijf willen zijn dat alle logistieke diensten in eigen beheer kan uitvoeren.

[www.vatlogistics.nl](http://www.vatlogistics.nl)

## Toekomst

In de toekomst staat onder andere het project ‘campagnes’ op stapel. Daarnaast komen de gebruikers met nieuwe eisen en wensen.

**Martijn:** “Het gebruik staat niet stil. Men wil meer. Méér functionaliteit, zoals het kunnen doen van campagnes. We willen marketingacties doen. En als morgen een concurrent failliet gaat, willen we alle klanten van dat bedrijf snel kunnen benaderen. Dat betekent dat we die informatie zelf ook ergens moeten bijhouden. Dat is nodig, want de markt is erg in beweging en ook logistiek actieve bedrijven hebben het moeilijker door de economische crisis. Dat betekent tegelijk dat er kansen liggen. We hebben nu veel offertes uitstaan en veel klanten komen binnen. We schoten voorheen met hagel; maar nu schieten we met scherp.”

### Over DBS

DBS biedt professionele ondersteuning bij het invoeren van Microsoft Dynamics CRM. Met meer dan 100 implementaties is zij één van de grotere implementatiepartners van Microsoft. Met de ontwikkeling van de brancheoplossing CRM voor Transport en Logistiek biedt DBS bedrijven in de sector de ‘best of breed’ CRM-functionaliteit aan. Hierdoor is zij preferred Microsoft partner voor de Transport en Logistiek. De consultants van DBS hebben minimaal 5 jaar ervaring met het invoeren van software voor CRM. Zij zijn allemaal Microsoft Dynamics gecertificeerd.

[www.CRMvoorTransport.nl](http://www.CRMvoorTransport.nl)



DBS - Tel. (033) 45 45 111  
[www.CRMvoorTransport.nl](http://www.CRMvoorTransport.nl)

