

ACT! zorgt voor verhoogd werkcomfort binnen de corporate sales afdeling van BMW Group Belux

Kris Verleye is manager van de corporate sales afdeling van BMW Group Belux te Bornem die instaat voor het negociëren van verkoopscondities voor BMW wagens aan bedrijven. Zo wordt er onderhandeld met beslissingsnemers of BMW opgenomen wordt in hun policy en worden intentieverklaringen opgesteld. De eigenlijke verkoop van de wagens blijft echter de taak van de concessiehouders.

Kris Verleye was oorspronkelijk de eerste en enige werknemer van deze corporate sales afdeling. In dit stadium voldeed een excel lijst met BMW dealer- en klantgegevens nog aan de behoeften van zijn divisie, maar door haar snelle groei en de daarbij gepaarde aanwerving van nieuwe werkrachten, ontstond een prangende nood aan een geüniformiseerd, efficiënt, overzichtelijk en eenvoudig contact management systeem.

“Vanaf het moment dat er steeds meer nieuwe werknemers bijkomen, heb je een systeem nodig dat zowel makkelijk te begrijpen als aan te vullen is.”, legt Kris Verleye uit. “Mijn eigen klasseersysteem bevatte een heel eigen logica die niet altijd even toegankelijk was voor iedereen. Bovendien beschikte iedere medewerker ook nog over een eigen “archief” met visitekaartjes en losse notities neergepend tijdens klantenbezoeken. Zo creëer je een potentiële gevaarlijke situatie waarbij het vertrek van een personeelslid een kleine catastrofe zou kunnen veroorzaken. Om die reden ben ik een tweetal jaren geleden begonnen zoeken naar een oplossing die zowel efficiënter als gebruiksvriendelijker was.”

BMW beschikte zelf ook over een interne CRM database, maar die spitste zich vooral toe op de noden van autobestuurders. Het was bovendien een veelomvattend en vrij gedetailleerd programma dat niet overeenkwam met de specifieke vereisten van Verleye’s afdeling en daarbij nog eens met een ander type van contacten werkte.

“Wij, als corporate sales, concentreren ons niet op pure verkoop en moeten bijvoorbeeld geen facturatie uitvoeren en opvolgen. Wij hadden louter nood aan een degelijk contact management programma.”, verduidelijkt Kris Verleye. Hoewel BMW op dat moment bezig was met het ontwikkelen van een dergelijk contact management systeem, zou dit niet op korte termijn beschikbaar zijn. De lokale corporate sales divisie in Bornem had echter behoefte aan een snelle oplossing.

Dankzij een grote Antwerpse concessiehouder werd Kris Verleye in contact gebracht met ACT!. “De verschillende vestigingen van Jorssen gebruikten deze oplossing voor de opvolging van hun klanten en hun tevredenheid over dit product overtuigde ons om de gesprekken met ACS, dealer-partner van Sage Bob Software, in te leiden.”, verklaart hij. “Later vernam ik toevallig op een conferentie dat mijn collega’s Corporate Sales Managers uit zowel Engeland als Nederland ook voor deze CRM software gekozen hadden.”

“Twee van onze topprioriteiten waren dat het systeem op korte termijn geïmplementeerd kon worden omdat onze afdeling zo snel was geëvolueerd én dat het strookte met de eenvoud van het plug & play principe.”, vertelt de Corporate Sales Manager.

ACT! kon deze twee vereisten moeiteloos inwilligen. “De algemene versie van ACT! kwam reeds voor 95 % tegemoet aan onze doelstellingen. Na grondig overleg met ACS en intensieve interne analyse, leverde de dealer een gepersonaliseerde versie af die volledig op maat gemaakt was van onze afdeling. Midden 2006 was het CRM systeem volledig geïnstalleerd en klaar voor gebruik. Achteraf heeft ons eigen IT team hier en daar nog een paar zaken veranderd, maar deze aanpassingen waren echt minimaal. Ook belangrijk is dat het totaalbudget voor de oplossing en het maatwerk vooraf duidelijk werden afgesproken en hierin de eindprijs niet van afgeweken werd.”

Het overzetten van de vorige databases met klantgegevens verliep zonder problemen. Het enige dat diende te gebeuren was het uitzuiveren van de vorige gegevenssystemen van dubbele data en het aanpassen van de verschillende bestanden van de meerdere medewerkers aan één standaard.

De corporate sales afdeling van BMW Group Belux beschikt over 15 ACT! gebruikers: twee IT specialisten, zes vertegenwoordigers en andere werknemers die het systeem actief gebruiken en zeven interne werknemers die enkel passieve toegang krijgen tot de gegevens.

Dankzij de gebruiksvriendelijkheid en eenvoud van het product, een absolute must voor de Corporate Sales Manager, volstonden een drietal opleidingssessies om ACT! volledig onder de knie te krijgen. Na niet meer dan drie weken was de oplossing volledig operationeel.

Waar de vertegenwoordigers voordien met papieren notities werkten, brengen ze nu hun laptop mee naar de klant, waar alle nodige data in een remote copy van het systeem worden ingebracht: de planning, het bijhouden en opstellen van activiteiten, opdrachten aan de interne dienst om documenten te versturen, de opvolging van dergelijke opdrachten,... s' Avonds worden de gegevens gesynchroniseerd zodat de interne en externe gegevens aan elkaar aangepast kunnen worden. Alle stappen die door iedere werknemer ondernomen zijn, worden op die manier grondig gedocumenteerd, zodat iedereen op elk moment perfect op de hoogte is van de status van de klantendossiers. Zo wordt heel wat tijd gewonnen door dubbel werk te vermijden. Bovendien wordt de foutenmarge ingeperkt en verkrijgt men een optimalisering op vlak van opvolging.

Het is moeilijk om te zeggen wat de precieze impact is geweest van de implementatie van ACT! op onze afdeling aangezien die samenviel met een interne reorganisatie, maar één ding is zeker: sindsdien is de sfeer veel minder hectisch dan voordien.", besluit Kris Verleye. "Nu kunnen we veel efficiënter te werk gaan, hebben we meer controle over alle prospecten- en klantendossiers, hebben we bijgevolg minder last van stress en heeft de werksituatie aan comfort gewonnen."