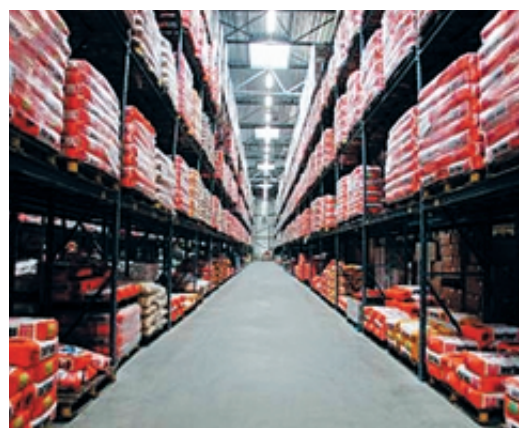


Lotus Notes ondersteunt gestroomlijnde dataoverdracht HDV

Holland Diervoeders B.V. in Utrecht levert huisdiervoeders aan 70% van de Nederlandse dierspecialisten, dierenartsen en fokkers. Bekende merken als Puik, Teurlings, Whiskas en Pal worden naast de premiumvoeders Sluis, IAMS en Eukanuba vanuit het distributiecentrum in Utrecht dagelijks uitgeleverd aan 1.100 klanten in Nederland. Marius Laurijsen, ICT-manager bij HDV, en Klaas van der Galiën van IDEAX vertellen over de voordelen van Visus, een op Lotus Notes gebaseerd pakket, waarmee data wordt verzonden van buiten- naar binnendienst en andersom.



Laurijsen: "Voordat we met Visus werkten, verliep de communicatie tussen de buiten- en binnendienst te traag en te ondoorzichtig. Onze 15 vertegenwoordigers bezoeken iedere klant minstens één keer in de zes weken. De rapportage vond in die tijd plaats via de fax. Het ging hier niet alleen om bezoekrapporten, maar ook om verkochte actie-artikelen, het wijzigen van klantgegevens en leveringscondities, retour- of mancommeldingen, klantvragen en dergelijke. Allemaal papier dat door de fax geduwd werd en door de binnendienst moest worden afgewerkt. Als je op deze manier je processen inricht, dan is de transparantie ver te zoeken. Wat is de status van afhandeling? Wat is verwerkt en wat niet? Wie is waar mee bezig? Vragen die ook voor de buitendienst belangrijk zijn en veel heen-en-weergetelefoneer opleverden. Wat dus weer tijd kost en vertraging opleverde."

Betere afhandeling en communicatie

"Op een beurs kwamen we in contact met IBM Lotus-partner IDEAX, die dit

probleem kon oplossen met haar pakket Visus. Met dit pakket kan alle informatie via replicatie, de standaard synchronisatie van Lotus Notes, van buitendienst naar binnendienst doorstromen en vice versa. De workflows in Visus zorgen dat de



ingevoerde informatie automatisch bij de juiste collega's terechtkomt, terwijl de buitendienst moeiteloos op de hoogte blijft van de afwerking. Met Visus realiseerden we een geweldige verbetering in de afhandeling van deze processen en in de onderlinge communicatie", aldus Laurijsen.

Dierenartsen en fokkers

Vorig jaar besloot het management speciaal voor de vertegenwoordigers van dierenartsen en fokkers een afzonderlijke Visus-database in gebruik te nemen. Laurijsen: "Het mooie van Visus vind ik,

dat het een krachtig standaardpakket is waaraan je – met behoud van die standaard – toch altijd maatwerk kunt toevoegen. Als ik kijk naar dit marktsegment, dan beschikken we over heel wat gegevens. Bijvoorbeeld hoe groot een fokker is, dat wil zeggen: hoeveel nestjes hij per jaar heeft. Daarnaast beschikken we natuurlijk over omzetgegevens. Het koppelen van die twee typen informatie aan elkaar, potentie en omzet, bleef vaak beperkt tot een goed voornemen voor een regenachtige dag."

Omzet statistieken

"In de nieuwste versie heeft IDEAX voor ons een importmodule gebouwd, waarmee we lopende omzetgegevens in de database kunnen inlezen. Visus beschikt standaard over een query-tool die met deze informatie is gekoppeld. Op deze manier kunnen we eenvoudig queries maken, die gebaseerd zijn op commerciële kenmerken naast omzetstatistieken van klanten", zegt Laurijsen.

Kansen

Deze nieuwe module is enthousiast ont-



Marius Laurijsen, ICT-manager bij HDV

vangen door de buitendienst. " Buitendienstmedewerkers hebben nu het gereedschap in handen om te analyseren welke klanten welke producten en productgroepen kopen, en vooral ook: welke niet", aldus Laurijsen. "Meteen bij de introductie zagen ze nieuwe kansen die eerder verscholen bleven in de papieren overzichten. We zijn ervan overtuigd dat we de kosten op zeer korte termijn terug zullen verdienen."

Pre-sales en MS Word

Van der Galiën vult aan: "Onze dynamische query-builder past zich automatisch aan het maatwerk en de commerciële kenmerken van een klant aan. Deze functie is erg belangrijk bij pre-salesactiviteiten. Onze filosofie met Visus is, dat klanten zoveel mogelijk de tools moeten blijven gebruiken, waarmee ze al gewend zijn te werken. Voor correspondentie is dat onmiskenbaar MS Word. Visus beschikt over een goede koppeling met

Word. Brieven en faxen worden geïnitieerd vanuit het visitekaartje van een klant, terwijl mailings op basis van elke gewenste selectie van klanten binnen vijf minuten in Word zijn te maken. Het is voor Holland Diervoeders nu dus een koud kunstje om klantsegmenten in de database te vinden, die wél product X kopen maar niet product Y, en die gericht te benaderen met een mailing of actie."

Visus bleek voor Holland Diervoeders het enige juiste pakket. Laurijsen: "Je blijft natuurlijk alert en volgt de ontwikkelingen, maar van de pakketten die ik gezien heb, was ik niet volledig overtuigd. Visus heeft zich in de afgelopen jaren goed bewezen en is absoluut niet meer weg te denken uit onze bedrijfsvoering. Maar er speelt nog iets anders. We houden regelmatig contact met de helpdesk van IDEAX. Dat gaat dan om de Domino-infrastructuur – servers en mailafhandeling – of om Notes-applicaties. Daar-

“Met Visus realiseerden we een geweldige verbetering in de afhandeling van deze processen en in de onderlinge communicatie”



IDEAX B.V. richt zich op softwareontwikkeling, beheer, training en consultancy rond Lotus Notes. Zie voor meer informatie www.ideax.nl