

Technische groothandel Wiltec in Uden gebruikt VISUS voor de beheersing van de werkstromen tussen binnen- en buitendienst. De applicatie dekt het hele traject van relatiebeheer, mailings, bezoekrapporten, calculaties, documentatie-aanvragen en offertes.

We hebben een gesprek met dhr. Hein Schimmel (directeur) en Hans Kolsters (controller) naar aanleiding van hun ervaringen met VISUS.

Kunt u kort schetsen wat de applicatie voor uw organisatie doet, vragen we aan dhr. Kolsters. "Wiltec heeft een vrij grote relatiekring in Nederland, en ook een vrij grote buitendienst van zo'n 20 medewerkers. Onze vertegenwoordigers leggen per dag zo'n 5-6 bezoeken af. We wilden een oplossing om de communicatie van en naar de vertegenwoordigers te verbeteren. Daarnaast moest het systeem de afhandeling van de uit hun bezoeken voortkomende werkzaamheden stroomlijnen. VISUS is voor dat doel een goede oplossing."

"De relatiekaarten in VISUS zijn met een aparte module gekoppeld aan ons financiële systeem. De gebruikers kunnen de relatiekaart oproepen, verrijkt met actuele gegevens zoals offertes, correspondentie en documentatie-aanvragen. Daarnaast is er een link met de financiële omzetrapportage: overzichten in VISUS in de vorm van MS Excel spreadsheets geven een actueel inzicht in gerealiseerde omzetten per klant en per productgroep. De vertegenwoordiger beschikt over al deze gegevens via zijn PC thuis. Die relatiekaart vormt het uitgangspunt voor zijn werk."

Dagrapport en opvolging

"Van zijn klantbezoeken en -telefoontjes maakt hij een bezoekrapport aan. Dit rapport kent een aantal vaste onderdelen, zoals een kort gespreksverslag, maar ook optionele items zoals een verzoek tot het aanmaken van een offerte of het sturen van product-informatie. Het bezoekverslag wordt bij ons op kantoor in Uden gelezen. Afhankelijk van de actiepunten wordt het doorgerouteerd naar de juiste medewerkers: een productmanager geeft een oordeel over een vraag of klacht, een secretaresse stuurt een standaard offerte naar



Wiltec is een technische groothandel. De organisatie richt zich op alles wat te maken heeft met verf-, lijm- en kitspuittechniek. In Uden (Noord Brabant) werkt een team van 70 medewerkers aan de verkoop en service van een compleet assortiment (40.000 artikelen) A-merken, waarvan GRACO het belangrijkste is. Van losse onderdelen tot turn-key projecten zoals complete spuitrijen bedient de organisatie met een 20-tal vertegenwoordigers de Nederlandse markt.

een klant. De applicatie regelt dus in feite automatisch de werkverdeling en de onderlinge aansturing van de verschillende afdelingen. Verder wordt zeker gesteld dat we niets kunnen vergeten."

Wiltec heeft vrij veel moeite en maatwerk geïnvesteerd in het design van het bezoekrapport. Wat was uw motief daarvoor? Schimmel: "Het systeem automatiseert de relatie met de klant, maar vervangt deze natuurlijk niet. De vertegenwoordiger speelt een cruciale rol in het adviseren van de klant. VISUS maakt je verkopers effectiever en heeft daardoor directe invloed onderaan de streep wat betreft omzet en tevredenheid bij de klant. Maar verkopers zijn zeer kritische gebruikers van zo'n systeem. Ze weigeren absoluut IT te gebruiken die hun werk niet gemakkelijker en meer effectief maakt. Je moet er dus met andere woorden voor zorgen dat je verkopers het *willen* gebruiken. Dit vereist in onze visie een grote 'fit' van het systeem met de dagelijkse praktijk. Het mooie van VISUS is de aanpasbaarheid ervan mét behoud van de standaard: in overleg met een systeemontwikkelaar bedenk je samen de layout en functionaliteit, en die wordt dan vervolgens gerealiseerd en uitgerold."

"Daarnaast is het zo, dat ik niet alleen de bestaande praktijk wilde automatiseren, maar

die ook gedeeltelijk wilde herstructureren. Het systeem moest niet alleen de verrichtingen van de buitendienst registreren en terugkoppelen naar kantoor, maar ook *aansturen*; het systeem moest dus een pro-actieve werking krijgen. Zodoende hebben we niet alleen het bezoeksrapport ingrijpend herzien, maar bijvoorbeeld ook een planningsmodule laten bouwen waarmee de buitendienst een effectievere dagindeling realiseert. "



Wat zijn nu de gerealiseerde voordelen voor Wiltec?

"De voordelen van deze applicatie voor onze bedrijfsvoering zijn eenvoudig samen te vatten", aldus dhr. Schimmel. "Op de eerste plaats: je hebt gemakkelijk inzicht in je historie. Een systeem als VISUS is in feite een perfect archiveringsysteem. Als ik bijvoorbeeld wil weten wat er aan offertes uitstaat en wat aan die offertes door binnen- en buitendienst voor nabewerking heeft plaatsgevonden, dan weet ik dat met één druk op de knop. Een tweede voordeel is dat zo'n systeem gestructureerd werken afdwingt. Door je bedrijfsprocedures in software vast te leggen, dwingt het systeem ook af dat er volgens die procedures wordt gewerkt. Een derde voordeel is dat het systeem de 'span of control' voor het management-team vergroot: je hebt door de

eerder genoemde voordelen gemakkelijk inzicht in het werk van anderen en komt dus sneller tot het oordeel of het goed of fout gaat."

Moeilijkheden

"Er zijn trouwens ook wel moeilijkheden te overwinnen. Onze buitendienst belde bijvoorbeeld vroeger heel wat af met kantoor. Voor een buitendienstman is dat een gemakkelijke manier van communiceren. Tegenwoordig worden de dagrapporten schriftelijk tesamen met de rit-verantwoording door de vertegenwoordigers in het systeem ingebracht. Echter, niet iedereen heeft het er gemakkelijk mee kort en bondig op te schrijven wat er bij een klant besproken is. Dit vergt voor sommige buitendienstmensen best een zekere gewenning. Dat zijn toch praktische zaken die je moet overwinnen met zo'n systeem."

Tot slot: wat is uw eindconclusie en waardering over VISUS?

"Terugkijkend ben ik tevreden over wat we gerealiseerd hebben. Het systeem heeft zeker zijn waarde bewezen en is het niet meer weg te denken uit onze bedrijfsvoering."