

Klantverhaal

Vasco Group volgt projecten beter op dankzij Microsoft Dynamics 365

Vasco Group nv is een holdingmaatschappij met 9 vestigingen in Europa. Ze produceren en distribueren paneel- en designradiatoren, ventilatie- en vloerverwarmingssystemen volgens het zogenaamde '3 Stufen Model' (leverancier – groothandel – installateur).

Vasco had nood aan een vernieuwing van hun bestaande CRM-omgeving. Voor de implementatie van Microsoft Dynamics 365 Online koos Vasco voor Net IT. "We deden beroep op Net IT omdat we ervan overtuigd waren dat zij on-scope, on-plan en on-budget projecten kunnen doorvoeren", zegt Hans Steenbreker, IT Director bij Vasco. "Onze keuze had daarnaast ook zeer veel te maken met de culturele klik die we voelden met de medewerkers van Net IT".

Samen met Net IT werd de scope van het nieuwe CRM-project afgebakend. Er werden drie grote luiken gedefinieerd: General Sales, Projecten en Marketing. Momenteel is vooral het Sales- en Projecten-luik volop in gebruik. In de nabije toekomst zal ook het marketinggedeelte verder op punt worden gezet.

CRM voor management en verkoopmedewerkers in 9 Europese landen

De voornaamste gebruikers van de CRM-applicatie bij Vasco zijn het management en de verkoopmedewerkers in binnen- en buitendienst, verspreid over 9 landen in Europa. "We hebben de CRM-implementatie uitgerold naar onze 65 country

managers en verkopers in buitendienst, 30 verkopers in binnendienst en 10 managementleden. Hiervoor hebben we een volledige reeks intensieve trainingen voorzien", licht Hans Steenbreker toe. Vasco vond het zeer belangrijk om tijdens deze trainingen aan haar verkopers te tonen dat CRM meer is dan alleen administratie. CRM is een strategie waarbij het de bedoeling is om een 360° beeld van uw klant te verkrijgen.

Hans Steenbreker: "Onze verkopers beseffen dat ze CRM nodig hebben om hun job succesvoller te kunnen uitoefenen. Dankzij de nieuwe CRM-omgeving kunnen zij gemakkelijker informatie over klanten en projecten opzoeken: hoe ver staat de klant binnen het buying proces? Hoe kijkt de klant naar de producten van Vasco? ... Moet de verkoper nog veel argumenten aanhalen om de klant over de streep te trekken? Zo kom je tot het 360° klantbeeld waarmee je het onderscheid kan maken en effectiever kan verkopen".

“Onze verkopers beseffen dat ze CRM nodig hebben om hun job succesvoller te kunnen doen.”

Hans Steenbreker
IT Director bij Vasco Group n.v.



Betere projectopvolging dankzij Microsoft Dynamics 365

De vorige versie van de CRM-applicatie voldeed niet meer aan de behoeften van de organisatie. De verkopers gebruikten daardoor meer Excel-sheets dan de CRM-tool zelf. Maandelijks stuurden ze verschillende Excel-sheets naar elkaar met daarin de uitleg van lopende projecten. Elke verkoper paste deze Excel-sheets dan verder aan met zijn of haar eigen bevindingen. Dit zorgde ervoor dat het management en de verkopers zelf geen actueel, compleet

verhaal hadden van alle lopende projecten. Dankzij de nieuwe CRM-implementatie wordt er niet meer met Excel-sheets gewerkt en wordt alle informatie over lopende projecten verzameld op één plaats.

“Ik ben echt blij dat we nu met deze CRM-omgeving kunnen werken. Ten opzichte van vroeger is het echt een verbetering. We kunnen altijd en overal zien of een collega al bij een bepaalde klant is geweest en wat er al is besproken”, zegt Hans Buitenhuis, Commercieel Technisch Adviseur bij Vasco Nederland. “Bijvoorbeeld, we hebben voor Vasco 10 verkopers door Nederland lopen waarvan we 5 verkopers hebben voor radiatoren, 3 verkopers voor vloerverwarming en 2 verkopers voor ventilatiesystemen. Die verkopers komen dus ook bij dezelfde klanten. Op dat moment is het zeer belangrijk om te zien welke afspraken een collega al met een bepaalde klant heeft gemaakt en waar de klant zich binnen het buying proces bevindt”.



Snel zicht op verkoopcijfers dankzij koppeling met Power BI

Vasco heeft haar CRM-omgeving ook gekoppeld met Microsoft Power BI en een andere, al bestaande BI (Business Intelligence) -oplossing. Hierdoor kan het management snel zicht krijgen op de verkoopcijfers per klantgroep, per land en per verkoper. “De integratie met Power BI mag onze verkopers zeker niet het gevoel geven dat we dit gebruiken om hen in de gaten te houden. We gebruiken Power BI als hulpmiddel om tot betere beslissingen te komen”, zegt Hans Steenbreker.

Power BI wordt niet alleen gebruikt door het management, maar ook door de verkopers zelf. Aangezien Power BI ook mobiel beschikbaar is, kunnen verkopers altijd en overal hun eigen cijfers en statistieken bekijken. Dus, voordat een verkoper bij een klant binnenstapt, kan hij/zij in CRM de klant in kwestie oproepen en zien hoeveel en welke producten deze klant heeft afgenomen én of de omzet bij deze klant aan het stijgen of dalen is. Op basis van die informatie kan de verkoper dan meer gerichte acties ondernemen.

“Met Net IT kunnen we dezelfde taal spreken. We hoeven maar een paar dingen te zeggen en ze begrijpen meteen wat onze wensen zijn. Als je die aansluiting niet hebt, zou het al snel leiden tot een stroef, stroperig project.”

Hans Steenbreker

IT Director bij Vasco Group n.v.

“What they say is what you get” én “What you see is what you get”

“De samenwerking met Net IT verloopt zeer goed. Als we afspraken maken met de medewerkers van Net IT, wordt er gedaan wat we hebben overeengekomen. Dat vind ik heel belangrijk in business. Want uiteindelijk wordt business door mensen gedaan waarbij een juiste culturele fit zeer belangrijk is. Met Net IT kunnen we dezelfde taal spreken. We hoeven maar een paar dingen te zeggen en ze begrijpen meteen wat onze wensen zijn. Als je die aansluiting niet hebt, zou het al snel leiden tot een stroef, stroperig project. Dit is bij Net IT zeker niet het geval: “What they say is what you get” én “What you see is what you get”, besluit Hans Steenbreker.