



Efficy userstory: Jalmarson - MPC



MPC Jalmarson
Maximum Precision Clamps

MPC blinkt uit in efficiënte en ontvankelijke klantenrelaties in Europa met Efficy. Maximum Precision Clamps' continue uitbreidingsprogramma kent geen grenzen

Het gemak waarmee personen reizen per auto, boot en vliegtuig of werken met voertuigen voor zwaar werk werd voor een deel mogelijk gemaakt door de uitvinding van dat kleine component dat bijna nooit op de voorgrond komt: de slangklem.

Vibratiebestendige verzegelende integriteit op de kritieke olielijnschakelaars is slechts één voorbeeld van dit veelzijdige, ruwe en betrouwbare vastklemproduct. MPC, gevestigd in Gorredijk, in Nederland, is een vertrouwde leverancier van klemmen aan een brede waaier van fabrikanten in de Europese Unie. De privé firma werd in 2004 met een krachtige 30 procent uitgebreid en heeft de komende jaren ambitieuze doelen voor de verkoopafdeling.

De uitdaging

MPC is een middelgrote onderneming met verkoopskantoren in België, Frankrijk en Hongarije. De jaarlijkse verkoopsgroei nam met 8 procent toe in 2003 en 30 procent in 2004, terwijl in 2005 een toename van 9 procent werd gerealiseerd. De gecentraliseerde verkoopafdeling met het hoofdkantoor in Nederland te verbinden en contracten op een vlotte, regelmatige manier te volbrengen was de belangrijkste uitdaging voor deze exportgeoriënteerde KMO, legde Steven De Bondt van MPC uit. "We zochten naar een oplossing die gemakkelijk te gebruiken is door alle verkoopsmensen over heel Europa. Hun lokale input moet centraal door het hoofdkantoor verwerkt worden met een minimum aan belemmeringen of vertragingen om vergissingen te minimaliseren en oplettendheid te maximaliseren."

De implementatie

Op basis van een gedetailleerde studie van de huidige status van de verkoopoperaties bij MPC en na enkele andere gesprekken, wisten wij hoe we een aangepaste CRM-oplossing voor MPC moesten opbouwen, een KMO met een groeistrategie. "De Efficy CRM oplossing is aangepast aan onze specifieke behoeften – met korte communicatielijnen, een ASP model gebruikend. Elke verkoper is gelinkt aan het hoofdkantoor door een IP-adres over Internet te gebruiken," volgens Steven De Bondt. "Zij zorgden voor de installatie en gaan verder met te zorgen voor Efficy onderhoud. Dit staat ons toe ons op zaken te fixeren en terwijl de ICT kennis van de leverancier verkrijgbaar is wanneer nodig. Dit technologie partnerschap brengt ons de garanties die wij voelen die we nodig hebben zodat we veilig onze zaken kunnen uitbreiden." "De leverancier vertrouwt op korte communicatielijnen, net zoals ons, en dat merk je. Telkens wanneer we een vraag hebben, kan iemand aan de andere kant van de lijn ons een gekwalificeerd antwoord geven, snel en efficiënt. Dat is net zoals wij werken."



Efficy aan het werk

“Efficy is absoluut een van de meest gebruiksvriendelijke CRM oplossingen op de markt. Onze klanten zijn gelinkt aan een account manager die op zijn beurt een uitvoerige geschiedenis van potentiële klanten, huidige offertes en aanbiedingen van cliënten bezit. Het hoofdkantoor heeft zogezegd een volledig beeld van de huidige situatie op het eigen zogenaamde ‘radarscherm’. Wanneer personen niet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door ziekte, kan onmiddellijk actie ondernomen worden omdat elk verkoopskantoor 24/7 beschikbaar is,” legt Steven De Bondt uit. “We evolueren naar een papierloos kantoor – het overzicht is duidelijk, zeer professioneel en in plaats van de oude map gevuld met kleine notities, soms handgeschreven, hebben we een Customer Relationship Management tool dat wij doorheen de EU gebruiken tegen een zeer lage kostprijs. En Efficy heeft dat hoogst gewaardeerde vermogen om aan ons eigen tempo te groeien. Het is niet nodig een ‘light’ versie of een te zwaar systeem te kopen. Efficy past als een handschoen.” Steven De Bondt: “onze slangenklemmen worden meestal verkocht over de telefoon. De mensen kennen onze producten goed. Elke verkoper doet dagelijks zo’n 50 tot 100 telefoontjes om een 30-tal klanten te verbinden. Alle informatie die wordt verzameld wordt gedeeld over Efficy. Technische queries worden behandeld door het Nederlandse hoofdkantoor om het proces te stroomlijnen. MPC klemmen worden vervaardigd in Nederland dus de know-how is daar gecentraliseerd. Iedereen bij MPC werkt met Efficy. Dit maakt het een zeer efficiënt communicatiemiddel dat klanten in een transparante manier met MPC verbindt.” De Efficy Reporting Tool staat MPC toe om informatie te onttrekken die nieuwe verkoopleads of andere commerciële opportuniteiten zal genereren. Dit CRM pakket is eveneens een vorm van positieve controle om onze verkoopscyclus te verbeteren. “Wanneer een offerte lange tijd in beslag neemt om af te handelen, zal Efficy ons dat vertellen. Het is aan MPC om na te gaan hoe we dit kunnen verbeteren en onze verstandhouding met de (potentiële) klant kunnen verbeteren. “De CRM oplossing bij MPC biedt een objectieve analyse van de verkoopssituatie – een kritisch onderwerp voor een KMO zoals de onze, “ zegt Steven De Bondt. “Grote bestellingen helpen om de logistieke kosten te overwinnen; kleine bestellingen doen ons zwaar rekening houden met de transportkosten. We hebben nu een magazijn gevestigd in Frankrijk om constante leveringen voor onze klanten te verzekeren. MPC is één van de weinige leveranciers in deze nichemarkt om stock te houden - een competitief voordeel,” zegt Steven De Bondt.

Klaar voor morgen

Efficy bezit de hoogstaande kwaliteit van enorm gemakkelijk te zijn in gebruik, “ zegt Steven De Bondt. “De software kan geïntegreerd worden met oneindig veel andere softwaretoepassingen en we kunnen queries aanpassen aan onze eigen werkstandaard. Efficy is gemakkelijk aan te leren en geeft MPC een beduidend hoger niveau van klantentevredenheid dan we voordien hadden.” “Als KMO, zullen we het laatste beetje uit Efficy knijpen, maar zelfs met het snelle tempo dat wij groeien, zien wij nog steeds geen beperkingen in Efficy - een kostbaar en zeer consequente CRM tool.”

