



act!™

# ‘Act! CRM helpt ons een lean-organisatie te zijn’

In haar missie een lean-organisatie te worden en te blijven, speelt Act! CRM een grote rol van betekenis, zegt IT-coördinator Mark Jousma. “We zijn ontzettend gefocust bezig, omdat de software ons heel feitelijk vertelt waar onze prioriteiten moeten liggen.”

## Biddle

“ We proberen zo efficiënt mogelijk te werken, en daar zijn we inmiddels behoorlijk ver mee. Verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie en medewerkers doen alleen dingen die productieve waarde hebben.”

**Mark Jousma**  
IT-coördinator bij Biddle

Bij het in Kootstertille (Friesland) gevestigde Biddle gaan al meer dan zes decennia jaarlijks vele duizenden klimaatproducten de fabrieksdeur uit. Het fabrieksterrein herbergt onder meer een modern machinepark en een grote afdeling Research & Development.

De onderneming is tientallen jaren geleden in Engeland als familiebedrijf begonnen, vertelt IT-coördinator Mark Jousma. “Vanuit daar is men de Europese markt langzaam aan gaan veroveren; eerst zaten we in Amsterdam, vervolgens zijn we naar Friesland verhuisd. Inmiddels hebben we verkoopvestigingen in Duitsland, Frankrijk en Canada en fabrieken in Engeland en Nederland.”

Kort en goed komt het erop neer dat Biddle met ongeveer tachtig medewerkers klimaatoplossingen levert voor de zakelijke markt. “We hebben in de loop van de tijd een gigantische kennis opgebouwd. Daarmee hebben we in onze sector een aardige voorsprong.”

Biddle is al een flinke tijd bezig een lean organisatie te worden, vertelt Jousma. “We proberen zo efficiënt mogelijk te werken, en daar zijn we inmiddels behoorlijk ver mee. Verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie en medewerkers doen alleen dingen die productieve waarde hebben. Dat betekent bijvoorbeeld dat al ons transport nu is uitbesteed bij een logistiek partner. Maar hij moet natuurlijk wel weten welke levering wanneer waar hoe naartoe moet; dat komt heel precies. Dat hele proces is nu geautomatiseerd, dat is een geweldige stap voor onze organisatie. Daarnaast hebben we een spare parts webshop opgericht. Normaliter verliep de verkoop van onderdelen via de telefoon, maar dat is hartstikke inefficiënt.”

## Act! CRM helpt de prioriteiten te bepalen

Onder meer dankzij de lean-implementatie gaat op het moment erg goed met Biddle, zegt Jousma, “en Act! CRM heeft ons daar bij geholpen. We zijn bijvoorbeeld ontzettend gefocust bezig, dankzij een dagelijkse takenlijst waarin Act! CRM voorziet. Daardoor weten we heel precies waar onze prioriteiten liggen: verkooporders binnenhalen. Soms ben je met dertig dingen tegelijk bezig; de software vertelt je in welke volgorde je je lijstje moet afwerken.”

Ook kan Biddle beter dan voorheen dingen vastleggen en rapporteren, zegt Jousma. “In twee klikken zien we welke opportunity’s we hebben en welke slagingskans

daarbij hoort. Daar kunnen we vervolgens weer actie op ondernemen. De verkoopafdeling krijgt dagelijks een rapport. Hebben ze hun targets gehaald? Opereren ze binnen hun budget? Wat is de verwachte orderopbrengst voor de komende maanden? Act! CRM levert een inzichtelijk totaaloverzicht waar onze organisatie op kan sturen.”

## Act! CRM brengt synergie tussen medewerkers tot stand

In Nederland maakte Biddle tot voor kort helemaal geen gebruik van een CRM-systeem, totdat leidinggevenden zeiden: in Frankrijk gebruiken we Act! CRM, we gaan het voor de hele groep gebruiken. Tot blijdschap van Jousma. “Het werkt fantastisch. Voorheen was er minder interactie, en deze verliep minder efficiënt, omdat het niet duidelijk was welke projecten er speelden bij de installateur; die synergie is er nu wel. We hadden, zo merkten we naderhand, eigenlijk helemaal geen zicht op het grotere plaatje. Nu overzien we alle activiteiten perfect. We hebben met de aanschaf van Act! CRM een enorme vooruitgang geboekt als het gaat om efficiency.”

Wat Jousma van het systeem verwachtte? “Dat we meer structuur konden aanbrengen, efficiënter klanten konden benaderen, de verkoop beter konden inschatten, gewonnen opportunity’s beter konden inschatten. Op alle fronten voldoet Act! CRM aan onze verwachtingen, en op sommige onderdelen overtreft hij ze zelfs.”

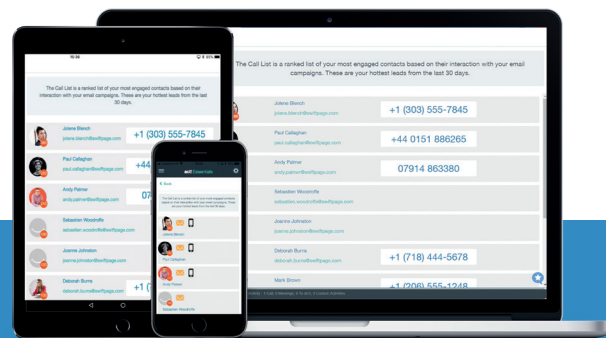
“We zijn ontzettend gefocust bezig, dankzij een dagelijkse takenlijst waarin Act! CRM voorziet.”

**Mark Jousma,**  
IT-coördinator bij Biddle



De verhuizing naar Act! CRM is soepel verlopen, zegt Jousma. “We wilden niet alle historie meenemen uit de oude situatie; er was veel gegevensvervuiling. Alle contactpersonen hebben we in Act! CRM dus weer opnieuw aangemaakt. Dat was een mooie gelegenheid om alles weer eens goed op te schonen. Alle specifieke gegevens, zoals hoeveel korting een specifieke klant krijgt, zijn wél meeverhuisd.”

De ambities van Biddle zijn nog lang niet gestold. “We willen blijven groeien”, zegt Jousma. “We krijgen volgend jaar nieuwe ERP-software, die vervolgens ook weer gekoppeld moet worden aan Act! CRM. In die nieuwe combinatie kunnen we het bestelgedrag van klanten nóg beter monitoren. We verwachten op deze manier gestaag verder te kunnen groeien.”



## Resultaat

Bij Biddle wordt in Act! CRM alle klantcontact en –correspondentie opgeslagen, inclusief offertes, takenlijsten en nieuwe opportunity's. Van verkoop tot productie tot logistiek levert dat Biddle een totaaloverzicht op. De waarde van Act! CRM is voor Biddle heel concreet en tastbaar, zegt Jousma. “Onze inkomsten zijn gegroeid, de klanttevredenheid is groot en de efficiency is toegenomen. Ik kan het niet anders zien dan dat Act! CRM in deze positieve ontwikkelingen een relevante rol speelt. Ik zou de software dan ook aan iedereen willen aanbevelen, in combinatie met een goede implementatiepartner.”

## Contact:

Verenigd Koninkrijk: **0845 0268 0220**  
Ierland: **0766 801 364**  
Australië: **39 111 0500**  
Zwitserland: **043 508 2364**  
Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**  
Zuid-Afrika: **0105 003 672**  
Frankrijk: **09 75 18 23 09**  
België: **078 483 840**  
Nieuw-Zeeland: **0800 755 617**

[orders@swiftpage.com](mailto:orders@swiftpage.com)

[www.act.com/nl-nl](http://www.act.com/nl-nl)

**act!**<sup>TM</sup>