



Efficy userstory : Corsendonk



Reputatie van brouwerij met wereldklasse Corsendonk erg verbeterd door gebruiksvriendelijke CRM. Efficy levert een gestructureerde oplossing voor het verkoopteam om te verzekeren dat de amberbieren blijven stromen.

Bier en België zijn synoniem over de hele wereld. Geen enkel ander land heeft onder zijn inheemse bieren dergelijke diversiteit, individualiteit, eigenaardigheid en kleur.

Corsendonk is het perfecte voorbeeld van een brouwerij die dergelijke eerste klasse dranken aanbiedt aan werelds' bierkenners. De brouwerij van Corsendonk was oorspronkelijk een deel van een klooster gesticht in 1398 door de Augustijnen op een stuk landgoed geërfd van Maria van Corsendonk, dochter van de Hertog van Brabant. Studie van de bijbel, contemplatieve studies en Latijn onderwijzen waren de belangrijkste bezigheden van de monniken in die tijd. Het klooster werd echter gesloten in de 18e eeuw door Keizer Jozef in 1784 en vijf jaar later verkocht bij veiling na de Franse Revolutie, welke ook door de Lage Landen stormde. De brouwerijtraditie werd nochtans levend gehouden door Florentinus Keersmaekers en tot vandaag heeft zijn familie nog steeds verbindingen met de Corsendonk brouwerij.

Stefan Keersmaekers van Corsendonk:

“Onze reeds lang bestaande traditie van het creëren van bieren van wereldklasse vereist de juiste technische vaardigheden, de juiste timing en een goede neus voor zaken, dag na dag.” Het 10-koppige verkoopsteam in België bereikte zijn verkoopdoelstellingen maar “we waren niet voldoende gestructureerd om aan de verwachte groei het hoofd te bieden”, zegt Keersmaekers. “Een goed beheerd bedrijf betekent dat je met beide voeten op de grond staat en naar de markt kijkt vanuit een scherp, realistisch oog. We moesten ons naar een hoger niveau van effectiviteit en voortreffelijkheid bewegen – en snel.” De belangrijkste doelstelling voor het Corsendonk verkoopteam was in een gestructureerd formaat te rapporteren over de potentiële klanten en de klanten die zij hadden bezocht, de reden van het bezoeken en de opname van bestellingen aan het einde van elke werkdag.

De oplossing

Stefan Keersmaekers: “De brouwerij gebruikte zijn netwerk in de brouwerijwereld om eerste handsinformatie te verkrijgen over reeds geïnstalleerde CRM-applicaties. Maar we keken ook naar onafhankelijke oplossingsleveranciers en zochten de optimale oplossing voor Corsendonk.” Na zorgvuldig overwegen, en zelfs een CRM-oplossing te testen die in gebruik was bij een concurrent, besliste Corsendonk zijn eigen weg te kiezen. “Onze business is een people business” zei Keersmaekers. “Zakenrelaties worden langzaam gesmeed; het vergt tijd om elkaar te leren kennen en te spreken. Met Efficy voelden we vanaf het begin dat dit een win-win situatie zou creëren.” Corsendonk zelf had een pro-actieve houding aangenomen door een uiterst nauwgezette interne analyse van het bedrijf uit te voeren, en hierna de bedrijfsvoorzichten voor de komende jaren toe te voegen. Dit hielp enorm bij de implementatie. Het 'huiswerk' dat Corsendonk had gemaakt was uitstekend. Zij begrepen hun situatie volkomen en hadden een roadmap geschetst die het mogelijk maakte om een totale CRM-oplossing te bouwen die nauw aansluit bij deze Belgische brouwerij.



De implementatie

Efficy, de CRM toepassing die Corsendonk koos bleek inderdaad de perfecte gelijke voor de Corsendonk roadmap te zijn. De weg volgend die werd opgesteld door de interne studie van Corsendonk, is Efficy geïnstalleerd volgens de specificaties bepaald voor het sales team. “We waren in gebruik binnen drie maanden” zegt Keersmaekers. “De timing van het project vereiste een snelle implementatie. Dat is gelukt met een fijne oplossing.” Vandaag verbindt het verkoopsteam van Corsendonk zich via ADSL of VPN tot de IBM server waarop Efficy is geïnstalleerd. “de transparantie van Efficy is werkelijk fenomenaal” legt Keersmaekers uit. “Beginnend met het dagelijkse programma van elke verkoper, is er een overzicht van de taken van elke persoon voor deze dag, hun rapporten worden gestandaardiseerd en de order opname volgt een standaardprocedure die de organisatie toestaat het verloop van het verkoopproces in het oog te houden”. Corsendonk stelt een server van IBM AS/400 voor zijn hoofdverrichtingen van IT in werking. Al gegeven wordt opgeslagen over dit AS/400, en de Desktop en laptop PCs worden aangesloten aan deze de productiemachine van AS/400 voor operationeel gebruik. Geen gegeven wordt opgeslagen over PCs om veiligheidsredenen.”

Corsendonk werkt op een IBM AS/400 server om de hoofdverrichtingen van IT uit te voeren. Alle gegevens zijn opgeslagen op deze AS/400, en desktop PC's en laptops zijn verbonden met deze AS/400 productiemachine voor operationeel gebruik. Er worden geen gegevens op de PC's opgeslagen omwille van veiligheidsredenen. De Efficy CRM oplossing is geïnstalleerd op een afzonderlijke IBM server en wordt 's nachts gesynchroniseerd met de AS/400. Het is belangrijk om te weten dat de toepasselijke CRM informatie – ongeveer één miljoen lijnen per sessie – wordt geanalyseerd tijdens het transformeren van de AS/400 naar de IBM server waar Efficy staat opgeslagen. Een samenvatting van de analyse wordt dan ingegeven in de CRM oplossing en beschikbaar gemaakt voor het verkoopsteam van Corsendonk. Ten eerste, dit staat het management van Corsendonk toe om gedetailleerde informatie te ontvangen voor operationele doelen en ten tweede, tegelijkertijd heeft het verkoopsteam op maat gemaakte informatie binnen handbereik met welke zij de weg op kunnen 's anderendaags. Stefan Keersmaekers: “Ik moet toegeven dat we aangenaam verrast waren door de functionaliteiten van Efficy. De oplossing waar we naar zochten heeft nieuwe opportuniteiten opgeleverd voor Corsendonk. Efficy staat ons toe om kredietinzameling te doen, naast het verbeteren van de structuur van de verkooporganisatie. Efficy is hoogst gebruikersvriendelijk en staat ons toe om veranderingen in de CRM oplossing aan te brengen wanneer dit nodig is – zonder al te veel hulp van buitenaf. Het onderhoud van Efficy is uit handen gegeven en hoogst efficiënte opgevolgd, volgens Corsendonk. “Efficy loopt zo gesmeerd dat ik nauwelijks dingen hoeft te controleren. Onze producten evolueren onophoudelijk, net zoals Efficy. We vinden het een enorm gemakkelijk pakket om werken, doch indien er hulp van buitenaf noodzakelijk is, is deze direct paraat.” “Na een e-mail of telefoontje van ons is het probleem binnen de 24 uren opgelost. Efficy heeft bewezen een zeer gebruiksvriendelijke en efficiënte CRM-tool te zijn voor organisaties als de onze,” zegt Keersmaekers.

De toekomst

Corsendonk wilde hun verkoopafdeling stroomlijnen en eindigde ermee de kredietinzameling toe te voegen aan de professionele CRM-oplossing Efficy. “We kregen echt meer dan waarvoor we onderhandelden. De toekomst van Corsendonk ligt in het succesvol doorgaan met het brouwen van sommige van België's topbieren voor de miljoenen bierkenners over de hele wereld” zegt Keersmaekers “De Efficy CRM oplossing is nu een essentieel deel van onze successtory”.

