

“Onze efficiëntie en klantondersteuning is er dankzij ESC/PHI-SOFT sterk op vooruit gegaan”

Leverancier van bake-off producten Croustifrance is een tevreden klant bij ESC/PHI-SOFT. Niet alleen klopten ze aan bij ESC/PHI-SOFT voor de volledige automatisering van de facturatie, een systeem van analytisch boekhouden en software om de contacten tussen moederbedrijf Vandemoortele, de transportfirma en het sociaal secretariaat te vergemakkelijken. ESC/PHI-SOFT zorgde ook voor op maat gemaakte software en platforms zodat de dienstverlening van Croustifrance naar haar 800 klanten uitgebreid kon worden. “ESC/PHI-SOFT heeft ons helpen groeien”, zegt algemeen manager Wim Martens overtuigd.

ESC/PHI-SOFT is een IT-onderneming met focus op netwerken, systemen, integratie en service. De automatiseringsdiensten van ESC/PHI-SOFT gaan van hard- en software oplossingen, over IT-consultancy en advies tot implementatie. Daar kan Croustifrance van meespreken.

Croustifrance voorziet buurtwinkels en supermarkten van een assortiment aangepaste bake-off producten, stelt haar retailers presentatieconcepten voor, zorgt voor vorming, omzet- en marketingbegeleiding en staat in voor degustaties voor consumenten. Er is een verkoopsteam met een telesaleservice, waardoor Croustifrance minstens drie keer per week in contact is met elke klant en elke dag met haar grootste klanten. “Hoewel we producten verkopen ligt de nadruk sterk op dienstverlening. Onze meerwaarde ligt precies in de ondersteuning die we onze klanten leveren”, benadrukt algemeen manager Wim Martens. “ESC/PHI-SOFT heeft ons in staat gesteld om die dienstverlening ook concreet te maken. De orderverwerking verloopt veel sneller en we kunnen onze klanten review rapporten bezorgen die hen helpen bij commerciële en managementsbeslissingen”.

Tools op maat

Croustifrance voorziet zowat 800 winkelpunten van bake-off hoeken en producten die ter plaatse afgebakken worden. Al die klanten moeten op tijd bediend én opgevolgd worden. De telefonische verkoopteam van Croustifrance contacteert alle klanten om orders op te nemen en om hen proactief bij te staan. Dat wil zeggen dat de klanten van de bake-off leverancier op de hoogte gebracht worden van komende promoties en dat ze advies krijgen met als doel bepaalde productlijnen beter te laten verkopen. Om dat allemaal vlot te laten verlopen, zijn dan ook sterke softwaresystemen vereist.

“Twee jaar geleden telde ons klantenbestand 500 winkels en waren we toe aan een nieuw softwareplatform”, zegt Wim Martens. We hadden nood aan een beter orderingavesysteem én aan software die kon zorgen voor review rapporten. ESC/PHI-SOFT heeft beide tools geleverd.



ESC / Phi-Soft

Grote Steenweg 39
9840 De Pinte
09 329 93 06

Sint-Elisabethstraat 38a
2060 Antwerpen
03 270 16 25

info@esc.be
www.esc.be



TSOES

Het eerste systeem op maat dat ESC/PHI-SOFT samen met ons heeft ontwikkeld heet TSOES (TeleSalesOrderEntryScreen). Via een orderingavescherm kan het telesalesteam tijdens het telefoongesprek de orders automatisch in onze Exact BackOffice software invoeren. Tegelijk kan men op het scherm zien welke klanten moeten gebeld worden, wat de orderhistoriek is van de afzonderlijke klanten, hoe het zit met de betalingen en speciale promoties... TSOES werkt makkelijker en sneller dan Exact.

"Vóór TSOES gebruikten we een ander en veel beperkter orderingavesysteem", herinnert Wim Martens zich nog. 'Bij de ontwikkeling van het systeem hebben de medewerkers van het telesalesteam kunnen aangeven wat ze belangrijk vonden en daar is bij de uitwerking rekening mee gehouden. De teamleden van onze dienst telesales moesten vroeger manueel bijhouden wie moest gebeld worden en men had geen inzage in betalingsgedrag, orderhistoriek of promoties. Die informatie moest men zelf eerst nog verzamelen. Nu verschijnt alles meteen op het scherm. TSOES betekent een enorme tijdsbesparing. Tijdens het gesprek kan men zich nu meer toespitsen op de commerciële aspecten. Onze klanten moeten ook minder wachten omdat alles efficiënter verloopt."

Review rapporten voor klanten

Croustifrance onderscheidt zich van concurrenten door een sterke én concrete klantenondersteuning. Wim Martens: "Om onze klanten optimaal te kunnen begeleiden en sturen waar nodig moeten we inzicht hebben in de omzet van de individuele winkels, in de verhouding tegenover andere soortgelijke klanten, hoe het zit met de aangeboden productmix, met de marge... Dat is voor ons essentiële informatie."

ESC/PHI-SOFT heeft voor ons Croustifrance Review Software ontwikkeld zodat vertegenwoordigers online en met één druk op de knop bij de klant individuele analyses kunnen maken. Zo'n rentabiliteitsrapport is uniek omdat het de klant leert hoe hij staat tegenover zijn target, tegenover collega's, hoe het zit met de marge, enzovoort. Al die informatie, mooi grafisch weergegeven in tabellen, is een meerwaarde voor het winkelmanagement dat concrete informatie krijgt over de verkoop.

Onze medewerkers kunnen de klant adviseren over hoe ze maximaal rendement kunnen halen uit het Croustifrance-assortiment door bijvoorbeeld wijzigingen aan te brengen in de productmix of door beter gebruik te maken van onze promoacties. Kortom: het systeem levert voor zowel onze medewerkers als onze klanten waardevolle commerciële informatie in een minimum van tijd. Onze klanten waarderen die service heel erg, want ze vragen ons of ze zelf toegang kunnen krijgen tot die informatie. Binnenkort kan dat. ESC/PHI-SOFT is bezig een inlogstelsel te ontwikkelen waarmee onze klanten zelf hun rapporten kunnen trekken."

ESC / Phi-Soft

Grote Steenweg 39
9840 De Pinte
09 329 93 06

Sint-Elisabethstraat 38a
2060 Antwerpen
03 270 16 25

info@esc.be
www.esc.be

Op maat van het merk

Binnen de groep Vandemoortele is Croustifrance de enige vennootschap die niet op het standaard softwareplatform SAP aangesloten is. "ESC/PHI-SOFT heeft wel gezorgd voor interfaces tussen het Croustifrance-systeem en het platform van het moederbedrijf, maar ons eigen Exact-platform sluit meer aan bij de eigenheid van ons merk en onze aanpak", zegt Wim Martens. "Vooraleer we met ESC/PHI-SOFT in zee gingen, hebben we de CRM-oplossing van SAP bekeken en geëvalueerd. Onze voorkeur ging echter naar Exact Software. ESC/PHI-SOFT heeft echter voor méér mogelijkheden gezorgd dan alleen de traditionele ERP BackOffice oplossing van Exact. Zij hebben bij ons ook Exact e-Synergy geïmplementeerd. Dit beheerssysteem voor processen en documenten komt onze bedrijfsorganisatie ten goede."

Ondertussen ziet het moederbedrijf Vandemoortele ook de voordelen in van een dergelijk CRM-systeem en van het Intranet gebaseerd op e-Synergy. "e-Synergy past uitstekend bij onze open bedrijfscultuur. Zowel bij onze vertegenwoordigers als bij onze telesalesmensen is communicatie en weten wie wat wanneer heeft gezegd heel belangrijk. Alle verzamelde informatie wordt goed bijgehouden en opgeslagen."

Meedenken naar oplossingen

"Wat mij vooral bevalt bij ESC/PHI-SOFT is hun aanpak en manier van meedenken", vindt Wim Martens. "De mensen van ESC/PHI-SOFT kunnen zich goed verplaatsen in onze bedrijfscultuur en onze specifieke behoeften. Vooral zaakvoerder Philippe Smet denkt goed met ons mee. Hij combineert zijn organisatorische capaciteiten als bedrijfsleider met grondige productkennis, en dat is toch een troef."

Ik moet toegeven dat het contact met ESC/PHI-SOFT in het begin wat aarzelend verliep. Het was een beetje een gedwongen samenwerking. We waren immers eerst met een andere Exact verdeler in zee gegaan, maar deze is helaas overkop gegaan. De condities die ons aangeboden waren door de failliet gegane softwarespecialist, werden niet zomaar overgenomen door ESC/PHI-SOFT. Dat was moeilijk, maar ESC/PHI-SOFT had begrip voor de situatie.

De implementatie van de nieuwe systemen ging al bij al redelijk snel. In het begin waren er wat kinderziektes, maar die zijn allemaal verholpen. De problemen toen hadden te maken met de complexiteit van onze promoties, prijskortingen en condities die verbonden zijn aan individuele klanten. Sommige linken werden niet goed gemaakt. Gelukkig konden we altijd rekenen op het ESC-team. Op twee uur tijd stonden ze hier om te werken aan een oplossing. Nooit werd iets op de lange baan geschoven. Die aanpak heb ik altijd sterk geapprecieerd. Onze klanten hebben op geen enkel moment weet gehad van de implementatieproblemen, en zo hoort het ook."

ESC / Phi-Soft

Grote Steenweg 39
9840 De Pinte
09 329 93 06

Sint-Elisabethstraat 38a
2060 Antwerpen
03 270 16 25

info@esc.be
www.esc.be

Tools om te groeien

Intussen werken alle systemen die ESC/PHI-SOFT heeft ontwikkeld en geïmplementeerd bij Croustifrance optimaal. "Maar we willen altijd méér en beter", lacht Wim Martens. "Dat kan ook bij ESC/PHI-SOFT. Doordat we altijd werken met dezelfde consultants van ESC/PHI-SOFT, weten ze wat we willen en hebben ze oog voor nieuwe functionaliteiten. We zijn een sterk groeiend bedrijf dus ook onze behoeften veranderen mee. Onze omzet gaat sterk in stijgende lijn. Dankzij de systemen van ESC/PHI-SOFT kunnen we onze efficiëntie voortdurend verbeteren. We kunnen meer klanten aan met minder mensen, én onze klanten krijgen een betere service. Ze plukken onmiddellijk de vruchten van de review-rapporten die wij hen kunnen aanbieden. Onze klanten waarderen dat heel sterk." ESC/PHI-SOFT heeft de verwachtingen ingelost, zeker en vast. We krijgen waar voor ons geld. Of ik de systemen van ESC/PHI-SOFT zou aanraden aan anderen? "Zeker niet aan onze concurrenten!", lacht Wim Martens. "Nee, serieus: de softwaresystemen die we hier bij Croustifrance gebruiken passen heel goed in een bedrijf met een open cultuur. Iedere medewerker kan alles zien van elkaar. Als u die open huis-mentaliteit voorstaat en ook wilt uitstralen naar klanten, zijn de ESC-oplossingen echte aanraders.

Ook ESC/PHI-SOFT als bedrijf is een goede partner om zaken mee te doen. ESC/PHI-SOFT heeft een goede ploeg met bekwame medewerkers die eerlijk advies geven. Ik heb vertrouwen in die mensen. Anders dan sommige andere spelers in die sector beloven ze geen zaken die ze niet kunnen waarmaken. Ze zijn realistisch, zeggen waar het op staat en stellen nooit iets mooier voor dan het uiteindelijk wordt. Wat ze zeggen is gebaseerd op knowhow. De medewerkers van ESC/PHI-SOFT beheersen hun vak. Ze bezorgen ons de tools om te groeien en sterk te staan in ons segment. Dat de zaakvoerder een persoonlijke betrokkenheid toont voor onze business, is voor mij een heel belangrijke parameter om verder zaken te doen." "Kortom", zo besluit Wim Martens, "Ik kan niet anders dan positief zijn over de samenwerking tussen Croustifrance en ESC/PHI-SOFT!"

Croustifrance Benelux

Ottergemsesteenweg Zuid 806 - B-9000 Gent

Tel: +32 (0)9 242 96 75

E-mail: info@croustifrance.com

Online: www.croustifrance.com

ESC/Phi-Soft bvba

Grote steenweg 39 - 9840 De Pinte - Tel: +32 (0)9 329 93 06

Sint Elisabethstraat 38a - 2060 Antwerpen - Tel: +32 (0)3 270 16 25

E-mail: info@esc.be

Online: www.esc.be

ESC / Phi-Soft

Grote Steenweg 39
9840 De Pinte
09 329 93 06

Sint-Elisabethstraat 38a
2060 Antwerpen
03 270 16 25

info@esc.be
www.esc.be

