

'Communicatie met de klant geïntegreerd in bedrijfsproces

Met het Simar Document Informatie Management Systeem, kortweg DIMS, kun je alle informatie en documenten rond een keuken- of badkamerorder simpel bij elkaar houden, archiveren en voor iedereen in het bedrijf tegelijk beschikbaar hebben. Deze 'elektronische klantenmap' is volledig geïntegreerd in de dagelijkse processen. Mark Sinnige, directeur van automatiseerder Simar, geeft tekst en uitleg. "We doen met elkaar steeds meer aan elektronisch verkeer. Je kunt niet meer zonder."

Simar, gespecialiseerd in de automatisering van keuken- en sanitairbedrijven, heeft een filosofie die je gerust speciaal mag noemen. Zo stelt de onderneming op haar website: 'Als het nodig is zetten we de modernste middelen in; zo niet, dan zullen we u niet meer verkopen dan strikt noodzakelijk is'. Directeur Mark Sinnige legt uit wat hiermee wordt bedoeld. "Laatst belde een klant met de vraag: jullie hebben een boekhoudpakket, he? Ik wil dat pakket graag hebben. Toen vroeg ik hem: heb je boekhoudervaring? Nee, was het antwoord. Waarop ik zei: 'sorry, dan kun je dat pakket eigenlijk beter niet aanschaffen'. Eerst was hij verbaasd, maar toen ik het had uitgelegd begreep hij het wel. Ik vind namelijk dat ik mijn klanten allereerst een goed advies moet geven."

Begrijp hem niet verkeerd, natuurlijk wil Sinnige dat het zijn bedrijf voor de wind gaat. Maar er is meer. "Wij hebben ons hart in de branche zitten", zegt hij. Oftewel: Simar heeft een speciale band met keuken- en sanitairbedrijven. "Wij proberen via automatisering als gereedschap onze klanten tools in handen te geven waarmee zij kunnen doen waar ze goed in zijn."

Eén van die tools is DIMS, een softwarepakket dat al een aantal jaren bestaat en onlangs geheel is vernieuwd. "Met DIMS kun je alle informatie rond een keuken- of badkamerorder elektronisch opslaan. Een elektronische klantenmap, als het ware. In de 'oude' versie scanden we papieren documenten en archiveerden deze; het 'nieuwe' DIMS omvat alle communicatie rond een klantenorder, zowel met de klant als leveranciers en in welke vorm dan ook. Dat is veel breder." Maar zulke oplossingen zijn toch al op de markt? "Dat klopt. Het is ook niet zo dat wij het wiel opnieuw willen uitvinden, maar we gaan wel veel verder in de toepassing. Wat wij doen is: we integreren de software in onze al aanwezige KIMS en SIMS software en daarmee in het dagelijkse bedrijfsproces, de zogenoemde workflow. Naast archiveren van documenten is nu ook het communiceren van informatie, het iedereen goed en op tijd informeren, een belangrijke functie van DIMS."

"Ik zal een voorbeeld geven. Stel, een keukenzaak stuurt een bestelling naar een fabriek en krijgt een orderbevestiging terug. In DIMS gebeurt dan het volgende: het document komt per e-mail binnen (als pdf) en degene die de mail op dat moment behandelt, sleept het mailtje naar de 'ontvangen-mail-button' van de klantenmap. Laten we zeggen dat het voor klant Pietersen bestemd is. Iedereen in het bedrijf heeft toegang tot die virtuele klantenmap. Het mooie is dat DIMS nu automatisch bij de medewerker die de orderbevestiging

Komst monteur bevestigd per sms

Bij Simar zijn ze voortdurend bezig met het verbeteren en vernieuwen van oplossingen als DIMS. Een voorbeeld hiervan is 'het integreren van een sms-dienst in onze software', zoals Mark Sinnige het noemt. "Stel je voor: je zit achter je bureau en maakt een afspraak om op een bepaalde dag een monteur langs te sturen bij een klant, voor een servicebezoek. De techniek die wij hebben ontwikkeld maakt het mogelijk dat je, via je computer, de klant per sms een afspraakbevestiging kunt sturen. Die klant krijgt dus een dag voordat de monteur op de stoep staat, een sms'je met het verwachte tijdstip. Handig toch? De techniek zelf is niet nieuw, wel dat-ie is geïntegreerd in een softwarepakket. Zodat bijvoorbeeld het telefoonnummer al ingevuld is en je gewoon je normale toetsenbord kunt gebruiken voor het intikken van het bericht. Ook voor het sturen van korte berichtjes naar de monteurs zelf kan het heel handig zijn. Deze sms-dienst helpt daarbij."



Het voltallige personeel van Simar tijdens de viering van haar 20-jarig bestaan. Uiterst rechts Mark Sinnige.

gen moet controleren, meldt dat er een nieuwe orderbevestiging binnen is die hij moet bekijken.”

Hij vervolgt: “Wanneer er iets niet klopt in de orderbevestiging, moet het keukenbedrijf actie ondernemen. Dat gaat zo: met een soort Post-it briefjes kun je in het pdf-document opmerkingen maken en het daarna terugsturen naar de fabriek. Tegelijkertijd maak je voor jezelf een ‘to do-briefje.’” Op die manier weet iedereen wat er moet gebeuren. Zo gaat het verder, tot het hele proces is afgehandeld. Alles blijft bewaard in DIMS; mochten er ergens fouten zijn gemaakt, dan zijn die makkelijk terug te vinden.”

De kosten voor DIMS vallen relatief gezien mee. “De aanschafprijs is behoorlijk. Maar het pakket kan je flinke besparingen opleveren. Om een indicatie te geven: als je met DIMS één procent op de loonsom kunt besparen, doordat je efficiënter werkt en minder fouten maakt, heb je de investering er al uit. En ik durf te beweren dat de besparing veel groter is dan die ene procent.”

Waarom zou een keukenhandelaar die al jarenlang succesvol is zonder een Document Management Information System, toch zo'n softwarepakket moeten aanschaffen? “Kijk maar naar mijn voorbeeld van de orderbevestiging: iedereen in de keukenbranche begrijpt denk ik wel wat DIMS je in dit geval oplevert. Daar komt bij: de maatschappij raakt steeds meer gewend aan e-mailverkeer. Maar het bedrijfsbreed kunnen terugvinden van al die berichten op het juiste moment is een enorm probleem. Laat staan het controleren of al die mailtjes ook correct zijn opgevolgd. Je kunt niet meer zonder een systeem dat al die verschillende communicatiebronnen integreert en beheersbaar maakt.”

Hij geeft een ander voorbeeld. “Waar zit de grootste geldbesparing als je praat over het verkopen van keukens? In de faalkosten. Als iemand een keuken bestelt, kan er tot het moment van levering nog heel veel veranderen. Andere kleur, hoger aanrechtblad, andere kastjes, noem maar op. Een monteur beschikt op het moment dat de keuken geleverd wordt niet altijd over de meest actuele gegevens. Met DIMS heb je dat probleem niet, alle mutaties zijn tot op het allerlaatste moment verwerkt. Dat kan je een hoop geld schelen.”

Hij zet de voordelen nog eens op een rijtje. “Minder faalkosten. Tijdsbesparing. Efficiënt(er) werken. Beperking van opslagruimte. Naast klantmappen kun je trouwens ook persoonlijke mappen opzetten. Het pakket heeft dus een tweeledige functie: enerzijds is het een bewaar-, zoek en mutatieprogramma voor persoonlijke zaken, anderzijds zorgt het ervoor dat je het hele communicatieproces rond je klanten op orde hebt. Verder is het ook geschikt voor bedrijven met meerdere filialen. Stel dat iemand een keuken koopt in filiaal A, terwijl de klantmap op het hoofdkantoor ligt, dat elders is gevestigd. Normaal gesproken heb je dan een probleem, maar met DIMS bestaat dat hele probleem niet.”

Document Informatie Management System (DIMS): alle informatie en documentatie rond een order direct beschikbaar voor iedereen.

SimarView - 9810023 - A. M. der Keukenkoper

Bestand Bewerken PDF Tools Beeld Help

Referentie: 9810023 | A. M. der Keukenkoper
Referentie is ook in gebruik bij: Mark Sinnige

Alfaverbon
10-09-2007 1

Tekst/Brief
10-09-2007 Brief klant dankbetuiging

Foto
18-09-2007 PICT2493

Orderbevestiging
10-09-2007 Orderbevestiging Keller
18-09-2007

Order informatie
Klant
Algemeen
Keukentypes
Artikelen
Bewaken binnenkomst
Bestellingen
Meldingen
Financieel
Planning
Extra velden

Kims design
10-09-2007 Perspectief
10-09-2007 Bovenanzicht
10-09-2007 Werkblad
10-09-2007 Vooraanzicht 1
10-09-2007 Vooraanzicht 2
10-09-2007 Vooraanzicht 3
10-09-2007 Vooraanzicht 4
10-09-2007 9810023.jpg

Kims
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier
10-09-2007 Voorblad VB01
10-09-2007 Order-afdruk: Particulier

keukens

factuuradres: leveringsadres:

Tel.nr.:

ORDERBEVESTIGING dd. 10/09/07

order nummer	afk. d.v.	aanvraag d.v.	uw referentie	order type	nr	deelaar nummer	regio	verk.
718730	40/07	04/09/07		KG / ST	681 5	1026 01		

model : HAMILTON EIKEN stelplaat hoogte : 180 mm
front afw. : 28 plint hoogte : 200 mm
knop/greep : 275 VERTICAAL plintkleur : RV
rompkleur : GELEENK EIKEN kleur specialiteiten : 28
richtingsde afw. : FINKEK NR. 28 kleur licht-kaplijst :
voorz.romp afw. : lade systeem : A-ALU LOOK BLINDTON

lijnr	antal	artikel / omschrijving	prijs netto
500	1	HLIH 60-AD Linka	
600		PEL KKI220	
		ZA 1510/566	
		LINKERBLIJDE	
1100	1	HDLH 60-1 Linka	
		PEL OKH693	
		Frontverdeling v.b.n.o.:	
		Draaideur 602 mm	
		Nis zonder front 595 mm	
		Korf 294 mm	
		Zie tekening	
1200		ZA 1510/566	
		RECHTERBLIJDE	
1700	1	MP-AH	
2200	0,710	WF2	
		1 X Afm. (h) 1200 x (b) 590 mm	
2300		WF-HK	
2800	1	OLRA	
3300	1	UKEH 90	
3800	1	HPSU 740	
4300	1	UKELH 120	
4800	1	SKS01218	
5300	1	HPSU 740	
5800	1	MAAS 90-RB	
5900		ZA 740/566	
		RECHTERBLIJDE	
6300	1	MDGV 60	
6800	0,630	WF2	
		1 X Afm. (h) 680 x (b) 920 mm	
kenn		WF-HK	

Note 2007-09-10 15:02:06
mark
Graag rechtsdraaiend leveren

1 of 2 87.39%