

► Customer Success Story



“Ons bedrijf had behoefte aan een systeem om informatie snel en eenvoudig te delen.”

Magnetrol International ontwerpt en produceert instrumenten om niveaumetingen te doen. Haar belangrijkste markt bevindt zich in de olie en gas. Wereldwijd werken er 500 mensen bij Magnetrol waarvan 130 in Europa. Het hoofdkantoor voor Europa is gevestigd in Zele (België). Nevenvestigingen bevinden zich in Milaan, Parijs, Londen en Keulen. Ook de kantoren in Dubai en Delhi vallen onder de Belgische verantwoordelijkheid.

Begin 2003 werd Commence in twee maanden tijd op alle vestigingen binnen Europa, Afrika en India geïmplementeerd. Het telefoonverkeer binnen Magnetrol is enorm frequent. Verkoop- en marketing-afdelingen bij de diverse vestigingen hebben veel telefonisch contact om informatie op te vragen over levertijden, offertes, klantgegevens, etc. Er ontstond een duidelijke behoefte aan een systeem dat up-to-date informatie verschaft over deze gegevens, een systeem dat informatie deelt tussen de verschillende medewerkers en de verschillende kantoren. Gedurende de afgelopen tien jaar ontwikkelde iedere vestiging zijn eigen software om commerciële gegevens vast te leggen. “Wij zaten met een variëteit aan informatie, wel bruikbaar maar niet onderling uitwisselbaar. **Commence vervangt alle administratieve uitvindingen die de verschillende vestigingen zelf hebben gemaakt**”, aldus Marc Baert, directeur verkoop en marketing voor Europa, Afrika en India. “Tijdens mijn eerste kennismaking met CRM-pakketten was Commence het enige pakket dat kon synchroniseren op afstand voor een relatief lage prijs en volledig op maat gemaakt kon worden. Ik heb destijds tien pakketten bekeken waaronder Maximizer, Goldmine en SAP. Met mijn ervaringen van toen was Commence dus een evidente keuze”.



Er werken momenteel 58 medewerkers met Commence: management, marketing, verkoop en ondersteuning. Vooral front-office dus, maar ook deels backoffice. De kantoren in het buitenland moeten ook de facturatie opvolgen. Iedere afdeling heeft zijn eigen startscherm. Voor bepaalde afdelingen worden specifieke overzichten aangemaakt om zo customized zaken te maken. “Hierdoor worden onze mensen steeds enthousiaster over het gebruik. Wij verwachten dat voor het einde van het jaar er volledig en vlot wordt gewerkt met Commence en zullen het pakket in de toekomst ook voor analytische doeleinden gaan gebruiken. Door markt- en product-segmentaties in te bouwen verwacht ik dat marketing en verkoop aan het einde van het jaar zeer interessante informatie uit het systeem zullen kunnen halen, wat voor ons zeer belangrijk is”, vindt Marc Baert.

De overhead onder controle houden, is een van de business objectives die door Magnetrol gesteld zijn. Magnetrol draait goed, maar de overhead stijgt proportioneel in hetzelfde tempo. Met Commence als hulpmiddel zal worden bereikt, dat er verkopers worden aangenomen zonder dat daar interne mensen moeten worden bijgeplaatst. Dus Commence moet een oplossing zijn om de administratie te verlichten, vooral in het buitenland, en het moet ook vanuit België beheersbaar zijn. "Onze verkopers en distributeurs hebben sales targets. Je kunt een jaar wachten om te bekijken of bepaalde entiteiten target haalt of niet maar dan is er achteraf niets meer aan te doen. Commence laat ons toe om online de activiteiten te zien van iedere verkoop-entiteit. **In één blik kun je de sterktes en de zwaktes bepalen en tijdig bijsturen.**

Concretiserend kan ik zeggen, dat ik tien directe verkopers bij kan plaatsten zonder binnendiensten te versterken. Onder normale omstandigheden in dit bedrijf zou je toch tegelijkertijd twee à drie binnendienstmedewerkers moeten aantrekken. **Binnen een jaar is de investering dus afgeschreven."**

Sinds de implementatie, nu enkele maanden geleden, wordt het systeem nog regelmatig aangepast aan de wensen en de eisen van de gebruiker. Commence is daar zeer flexibel in. Je kunt Commence als het ware zelf op maat maken voor je eigen organisatie. Een ander positief punt is dat de database zeer robuust is en wel een stootje kan verdragen. "In al onze internationale vestigingen wordt met verschillende telefoonsystemen gewerkt, van ISDN, ADSL tot een gewone telefoonlijn vanuit India. Op termijn zullen wij gaan werken met Allure van Commence om toch nog een aantal ver afgelegen gebruikers met communicatiemoeilijkheden via het internet rechtstreeks toegang te geven op Commence", aldus Marc Baert.

Gino De Rybel, verantwoordelijk voor de IT binnen Magnetrol Europa, Afrika en India, ervaart het gemak van aanpassen en ontwikkelen als zeer positief. Alle aanpassingen komen door het synchroniseren bij de juiste personen terecht. Het gevaar van het niet tijdig updaten van het systeem bestaat niet meer. En dan het programmeergemak! **"Het echte denkwerk hoef je niet meer te doen, je kunt er eenvoudig velden bij creëren of verschuiven. Het pakket werkt uitstekend en is geheel kneedbaar"**, aldus Gino De Rybel.

Zijn collega Peter Henderickx, binnen het project verantwoordelijk voor de scripts, deelt deze mening volledig. "Commence is zeer intuïtief, je kunt er direct mee aan de slag. Je kunt allerhande categorieën linken met elkaar zonder dat je rekening hoeft te houden met toegang en privileges die sommige gebruikers krijgen. **En verder is het mogelijk om met Commence hele complexe datastructuren op te zetten, maar het blijft heel simpel."**

De verkopers in de buitendienst gebruiken Commence voor o.a. relatiebeheer, bezoekerapporten, offertes en orders. Eén of meerdere keren per dag worden de gegevens opgehaald. Tijdens ziekte en vakantie zijn alle gegevens onderling uitwisselbaar.



Ann Robberecht, directieassistent en Commence-gebruiker, bewaakt de gegevens in het systeem. Zij is zeer te spreken over

Commence. **"Ik vind het systeem eenvoudig en overzichtelijk. Commence is het hart van ons bedrijf."**