

► Customer Success Story



Dyckerhoff Basal

“Commence zorgt voor een sterk verbeterd inzicht in het beheer van onze kwaliteit- en milieuprestaties!”

De betonmortel- en toeslagbedrijven van Dyckerhoff Basal Nederland staan voor een actieve en flexibele marktbenadering, een constante hoge kwaliteit en voortdurende product-innovatie, met een belangrijk doel: de afnemer waar en wanneer dan ook voorzien van de beste kwaliteit beton en toeslagstoffen tegen zeer concurrerende tarieven. Dyckerhoff Basal is een van de marktleiders in Nederland en heeft vestigingen door het hele land. Alle betonmortelcentrales zijn ISO 9001/14001 gecertificeerd en door de inzet van Commence heeft Dyckerhoff Basal met name in het beheer van gegevens voor de kwaliteitszorg uitstekende resultaten en vooruitgang geboekt.

De vestigingen van Dyckerhoff Basal zijn verdeeld over regio's. Op ieder regio-kantoor wordt door verschillende afdelingen met Commence gewerkt. Op een gegeven moment ontstond er de behoefte om de vele eisen van milieu-vergunningen inzichtelijk te maken. “Wij zochten naar een beheertool die in staat is om alle zaken omtrent vergunningseisen in kaart te brengen en die signalen kon afgeven wanneer er aan bepaalde eisen niet werd voldaan. De keuze viel op Commence, omdat het systeem flexibel is en mogelijkheden biedt om ook binnen andere bedrijfsprocessen ingezet te worden”, aldus Jan-Willem Schlahmilch, verantwoordelijk binnen Dyckerhoff Basal voor onder andere kwaliteitszorg en de coördinatie van marketingactiviteiten en ICT.



Strengere eisen

Om een vergunning te verkrijgen en te behouden moeten de betoncentrales aan wel 10 tot 60 eisen per vergunning voldoen. In het verleden was daar veel minder zicht op, maar nu legt Dyckerhoff Basal in de Commence-database vast of de centrales voldoen aan de eisen van de wet, bijvoorbeeld hoe lang een centrale open mag zijn. De milieueisen voor iedere vestiging kan verschillen, omdat men met verschillende overheidsinstanties te maken heeft. Dit verbeterde inzicht zorgt voor risicobeperking, maakt de communicatie met derden een stuk gemakkelijker en biedt bovendien vertrouwen naar overheidsinstellingen toe. “Wij krijgen vaak complimenten van certificerende instanties en overheden die vinden dat wij door dit alles in kaart te brengen het goed voor elkaar hebben”. Inmiddels heeft Dyckerhoff Basal bij dergelijke instanties een zeer goede naam opgebouwd.

Meer mogelijk met Commence

Toen Dyckerhoff Basal de vergunnings-eisen had vastgelegd, zag zij nog meer mogelijkheden met Commence. Interne en externe audits worden opgenomen in de database en de daaruit voortvloeiende acties worden intern verdeeld en verwerkt.

Verder worden de jaarplannen en verkoopdoelstellingen geregistreerd en beheerd met Commence.

Vervolgens vindt er rapportage naar de directie plaats. Dit gebeurt automatisch met Commence. In het verleden werden relatiegegevens en agenda bijgehouden in Archie CRM, maar omdat dit systeem niet voldoende flexibel bleek te zijn en er voor iedere wijziging een consultant ingehuurd moest worden, heeft Dyckerhoff Basal besloten ook hiervoor Commence in te zetten.



Personeelsgegevens

Het checken of een medewerker aan de opleidingseisen voldoet voor zijn of haar functie gebeurt ook met Commence. In één oogopslag zie je welke trainingen of opleidingen een medewerker nog moet volgen.

Ook de leeftijdsopbouw van alle medewerkers is met grafieken inzichtelijk gemaakt met Commence.

Verbetering klantrelaties

“Onze markt is de afgelopen jaren sterk veranderd. Wij moeten actiever de klant benaderen, zelf offertes uitbrengen en het offertetraject adequaat opvolgen. Zonder Commence hadden we deze informatie niet op alle plekken inzichtelijk en kon er minder vanuit het management gestuurd worden”, aldus Jan-Willem Schlachmilch. Nu staan alle gegevens van het offertetraject inclusief acties, etc. in de database.

Klachtenafhandeling, het sturen van mailings, het vastleggen van interne ICT-wensen en administratieve gegevens van de logistieke afdeling; door de flexibiliteit en aanpasbaarheid kan Commence overal binnen de organisatie ingezet worden. En Dyckerhoff Basal ziet nog veel meer mogelijkheden om Commence in te zetten in de toekomst. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken, het monitoren van de logistiek e.d. Kortom, het systeem wordt continue uitgebreid en geoptimaliseerd. Een bijkomend voordeel blijkt de korte leerweg die bestaande en nieuwe medewerkers nodig hebben om vertrouwd te raken met Commence.