



➤ **DL Chemicals mikt op groei bij bestaande klanten. Microsoft Dynamics CRM en GMI |Analytics| zijn de hefboomen voor succes!**

OVERZICHT

Land: België
Sector: Productie

Profiel DL Chemicals

DL Chemicals (1936) produceert siliconen en voegkitten voor de professionele gebruiker. Het bedrijf telt 120 medewerkers en realiseert een omzet van 43 miljoen euro wereldwijd.

Uitdaging

DL Chemicals kende de voorbije jaren een explosieve groei, waardoor het aantal vertegenwoordigers bijna vertienvoudigde. Het management wilde hen beter ondersteunen bij hun dagelijkse bezoeken en wilde ook meer inzicht in de eigen resultaten.

Oplossing

GMI group installeerde bij DL Chemicals de oplossing Microsoft Dynamics CRM en maakte het mogelijk om hierin offline gegevens uit Microsoft Dynamics NAV te consulteren. De toepassing werd aangevuld met GMI |Analytics| een geïntegreerde component voor maximale informatievoorziening.

Voordelen

- Vertegenwoordigers kunnen op elk moment alle klant- en productinformatie raadplegen zonder de interne afdelingen te storen
- Automatische routeplanner zorgt dat geen enkele klant vergeten wordt
- Bezoekrapporten worden automatisch omgezet in acties
- Sales managers volgen alle resultaten en dringende problemen op
- Meer zicht op opportuniteiten bij bestaande klanten
- Gericht marketingacties brengen nieuwe klanten aan
- Sterke omzetgroei zonder extra administratief personeel



DL Chemicals uit Wielsbeke zag zich, na een periode van sterke groei, genoodzaakt te investeren in een geautomatiseerde opvolging van het verkoopproces. De implementatie van Microsoft Dynamics CRM door GMI group (geïntegreerd met Microsoft Dynamics NAV en Microsoft Outlook), betekende niet alleen een belangrijke ruggensteun voor de vertegenwoordigers; ook voor de sales managers vormde de oplossing een extra paar ogen. De uitbreiding met GMI |Analytics| mondde uit in nog betere verkoopresultaten door het zichtbaar maken van opportuniteiten bij bestaande klanten.



Alhoewel de exponentiële groei, bestaat onze customer service al meer dan tien jaar uit slechts vier medewerkers. Dankzij de inzet van Microsoft Dynamics NAV en CRM en de vakkundige begeleiding van GMI group, leggen onze vertegenwoordigers nu meer en efficiëntere bezoeken af per dag en is onze marktkennis verbeterd.

Philippe Carels, commercieel directeur van DL Chemicals



DL Chemicals richt zich met een kwalitatief gamma aan siliconen en voegkitten tot professionele gebruikers (o.a. met merknamen Parasilico, Parabond, Rexon, Forsa, Syrco, enz.). Het bedrijf werd opgericht in 1936 door Richard Detaellenaere, die eigenhandig stopverf draaide en deze samen met een verkoper aan de man bracht. Begin jaren zestig nam zijn zoon, Daniël Detaellenaere, het bedrijf over. In 1979 werd de focus verlegd naar siliconen, wat een explosieve groei veroorzaakte. Het bedrijf moest enkele malen verhuizen en uitbreiden. De toevoeging van polymeren in 2003, zorgde voor een nieuwe mijlpaal. DL Chemicals is vandaag aanwezig in gans Europa en exporteert tevens naar Indië en Rusland. Het bedrijf is vandaag nog steeds 100% eigendom van Philippe Detaellenaere, kleinzoon van de oprichter. In mei 2012 betrok DL Chemicals een gloednieuw gebouw in Wielsbeke, terwijl de productie nog steeds in Waregem plaatsvindt.

“Een uitgebreid team vertegenwoordigers staat de klanten bij met technisch advies. Die sterke betrokkenheid is één van onze belangrijkste troeven, naast de flexibele leveringstermijn en het uitgebreide gamma in diverse kleuren. In ons eigen labo kunnen wij ook producten ontwikkelen op vraag voor specifieke doeleinden”, vertelt Philippe Detaellenaere, CEO van DL Chemicals.

➤ Intensieve opvolging van 35 verkopers

Anno 2000 telde DL Chemicals slechts vier vertegenwoordigers in België, die elke week in het kantoor van Philippe De Taellenaere persoonlijk verslag kwamen uitbrengen over hun bezoeken. Vandaag telt het bedrijf 35 commerciële medewerkers; de opvolging van hun activiteiten vereist vanzelfsprekend een andere aanpak.

“Met zoveel vertegenwoordigers ontbreekt de tijd om alle papieren rapporten door te nemen tijdens een persoonlijk gesprek. We gingen op zoek naar een CRM-oplossing om de vertegenwoordigers te ondersteunen bij hun dagelijkse taken en tevens om de directie een mooi overzicht te bieden op de gerealiseerde omzet”, aldus Philippe Carels, commercieel directeur van DL Chemicals.

➤ Vertrouwen in GMI group en Microsoft

DL Chemicals benaderde IT partner GMI group met hun verzuchtingen; het bedrijf installeerde reeds vele jaren terug de ERP-oplossing Microsoft Dynamics NAV bij DL Chemicals en integreerde hierin alle processen binnen



de onderneming (productie, voorraad, inkoop, verkoop, financiële administratie, enz.).

“Het leek ons logisch om ook deze keer bij Microsoft-technologie te blijven, zodat alles perfect op elkaar inspeelt. GMI group gaf ons een demonstratie van Microsoft Dynamics CRM, een oplossing waar we ons in konden vinden. In functie van onze specifieke wensen werd het nodige maatwerk voorzien. Onze vertegenwoordigers moeten immers ook bij de klant of in de wagen offline rapporten kunnen opstellen, orders doorgeven, stalen aanvragen, offertes maken, en ga zo maar door.”

➤ Fase 1: een bezoeksrapport met onderliggende acties

Anno 2009, na een korte analyse en implementatie, kon DL Chemicals live gaan met Microsoft Dynamics CRM. Het systeem werkte vanaf dag één zoals verwacht en veroorzaakte een positieve ommekeer in het leven van de vertegenwoordigers. Waar zij vroeger iedere dag de interne orderafdeling meermaals telefonisch moesten storen, kunnen ze voortaan alle klanteninfo op de laptop raadplegen (openstaand saldo, orderhistoriek, producten, enz.).

GMI group ontwikkelde speciaal voor DL Chemicals een geavanceerd bezoeksrapport. Hierin vult de vertegenwoordiger het resultaat van het bezoek in en vinkt de nodige vervolgacties aan, eventueel aangevuld met extra informatie. Nadat de vertegenwoordiger het bezoeksverslag als compleet meldt, worden de acties gestart en de gegevens gesynchroniseerd tussen de on- en offline toepassing. De medewerkers op de verschillende afdelingen weten perfect wat ze moeten doen aan de hand van de e-mails die vanuit het rapport automatisch gegenereerd worden, zonder enig telefonisch contact met de vertegenwoordiger. Wanneer de acties uitgevoerd zijn, krijgt de vertegenwoordiger hiervan melding, of een kopie van het order, of de offerte.

“De eerste fase resulteerde in een waterdichte opvolging die voor iedereen perfect werkt. De vertegenwoordigers zijn blij dat ze op elk moment toegang hebben tot alle klanteninformatie; ze zijn ook op de hoogte van vervolgacties en houden per dag meer tijd over voor bezoeken. Microsoft Dynamics CRM stelt ook een automatische routeplanning voor, op basis van de vooraf ingestelde routine. Zo vergeten ze niemand te bezoeken”, aldus Philippe Carels. “Ook de sales managers zijn tevreden omdat ze alles kunnen opvolgen. De 35 vertegenwoordigers bezoeken elk tot tien klanten per dag in de Benelux. Hierbij kunnen ze zelf aangeven welke rapporten de sales manager zeker moet bekijken. Tijdens de tweewekelijkse sales meeting worden de

belangrijkste punten nog eens overlopen.”

➤ Fase 2: GMI |Analytics| brengt opportuniteiten aan de oppervlakte

Microsoft Dynamics CRM werd als een grote verbetering onthaald, maar voor Philippe Carels ontbrak er nog iets: “We kenden nu wel de omzet, per vertegenwoordiger en in totaal, maar we misten de nodige crosslinks om de markt nog beter te doorgronden. De toegang tot deze waardevolle informatie wordt vandaag mogelijk gemaakt dankzij GMI |Analytics|, de GMI suite voor analytische informatievoorziening en business intelligence.



GMI |Analytics| brengt vandaag nieuwe opportuniteiten aan de oppervlakte: welke klanten kopen een bepaald product van een specifieke kleur? Welke verkopers slagen erin om dit product aan de man te brengen?

“Vertegenwoordigers informeren zich nu ook bij de klant over welke producten ze bij de concurrentie kopen. Die

informatie vormt de basis voor onze marketingmachine, zodat wij gerichte acties kunnen ondernemen met een hoger rendement. De eenvoudigste manier om te groeien, is immers nieuwe producten bij bestaande klanten introduceren. GMI |Analytics| maakt dit voor ons gemakkelijker”, stelt Philippe Carels.

➤ Slim groeien

Door sterk in te zetten op de integratie van ERP, CRM en BI (business intelligence), is DL Chemicals erin geslaagd om explosief te groeien zonder dat de kostenstructuur evenredig steeg.

Philippe Carels: “Alhoewel de exponentiële groei, bestaat onze customer service al meer dan tien jaar uit slechts vier medewerkers. Dankzij de inzet van Microsoft Dynamics NAV en CRM en de vakkundige begeleiding van GMI group, leggen onze vertegenwoordigers nu meer en efficiëntere bezoeken af per dag en is onze marktkennis verbeterd.”

➤ Besluit

“Al 25 jaar is GMI group onze IT-partner die elk project in goede banen leidt. Deze samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. En het project krijgt nog een vervolg: in 2014 willen we ons volledig productieproces digitaliseren en eind 2014 plannen we de virtualisatie van onze servers”, besluit Philippe Carels.



➤ Software & Services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Microsoft Solutions

Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Other

GMI |Analytics|

➤ Meer informatie

Voor meer informatie over de producten en diensten van GMI group bel naar +32 14 57 49 10 of bezoek onze website www.gmigroup.be

Als u meer wilt weten over de diensten van DL Chemicals neem dan een kijkje op de website <http://www.dl-chem.com>



➤ Over Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV biedt groeiende KMO's een krachtige en aanpasbare bedrijfsoplossing. Het ondersteunt add-in software om te voldoen aan de specifieke behoeften van verticale sectoren of van individuele bedrijven. Bovendien kan het zich aanpassen wanneer groeiende bedrijven nood hebben aan meer kracht en functionaliteit.

© 2013

WIE IS GMI GROUP

Als consultancy- en automatiseringsonderneming ondersteunt de GMI group haar klanten bij de optimalisatie van hun operationele processen en administratieve organisatie en helpt hen om beslissingen te nemen op basis van informatie.

Bent u een kleine, jonge KMO, die verder wil groeien, dankzij een professionele automatisering? Of bent u een middelgrote of grote KMO, die haar toekomstige groei beperkt ziet door een diversiteit aan niet geïntegreerde ICT-systemen?

GMI group is een leidende Microsoft Dynamics NAV-partner met de grootste NAV installed base in België.

Geïnspireerd door Microsofts Dynamics-strategie voor business solutions, ontwikkelde GMI group in de voorbije jaren haar GMI 4D Solution Concept waarop alle GMI group-bedrijfsoplossingen geënt zijn.

Succesvolle organisaties focussen zich niet langer uitsluitend op ERP bij hun automatisering. Zowaar optimalisatie van bedrijfsprocessen een primaire ambitie voor informatisering moet zijn, blijkt dat vandaag een drievoudige extensie van ERP, een project dimensioneert, met name:

- de optimalisatie van relaties (CRM);
- de optimalisatie van documenten- en werkstromen en de samenwerking tussen resources (ECM);
- en doorgedreven informatievoorziening voor het bekomen van operationeel en bestuurlijk bedrijfsinzicht (BI);

Om een dergelijke, vierdimensionale automatiseringsvisie te kunnen realiseren, was en blijft het een vereiste dat GMI group ERP- en klassieke technologie van Microsoft, samen met goed gekozen aanvullende software, transformeert naar producten met toegevoegde waarde voor haar klanten.

