AS Adventure bant met Dynamics CRM papier uit dienst-na-verkoop

Met zijn dienst-na-verkoop heeft AS Adventure het laatste manuele bedrijfsproces geautomatiseerd. Partner Infront installeerde Microsoft Dynamics CRM waarmee de retailketen de opvolging van alle dienst-na-verkoopdossiers beheert.

In het winkelpunt maakt men een dossier aan via een online module, in het hoofdkantoor komt het dossier meteen in de werklijst. Geen nood meer aan doordrukpapier, geen overtypwerk meer in Excel: alles wordt centraal bijgehouden in CRM, waar men de status van producten en de communicatie met leveranciers vindt. Infront integreerde daartoe Microsoft Office 365 met de CRM-software.

Parallel automatiseerde de keten ook de interne communicatie naar zijn winkelverantwoordelijken met   
Dynamics CRM. Zij krijgen voortaan een e-mail met een koppeling naar de voor hen relevante informatie en taken in CRM. Uitgevoerde taken worden daar afgevinkt, wat de opvolging vanuit het hoofdkantoor sterk vereenvoudigt.

land: België

sector: retail

profiel

AS Adventure is een retailer dat een ruim productassortiment (outdoor, casual, travel, beach, snow en bike) biedt voor elke globetrotter, natuurliefhebber en actieve vrijetijdsgenieter. De klanten kunnen hiervoor terecht in één van de 40 stores verdeeld over België, Frankrijk en Luxemburg of in de webwinkel.

uitdaging

AS Adventure wilde de papieren administratie van de dienst-na-verkoop automatiseren. Op het hoofdkantoor wilde men een centraal zicht hebben op alle teruggenomen producten en de communicatie met leveranciers bijhouden in de gekoppelde dossiers.

oplossing

Met Microsoft Dynamics CRM beheert   
AS Adventure zijn dienst-na-verkoop nu volledig elektronisch. In het winkelpunt maakt men via de online module een nieuw dossier aan, dat meteen in de werklijst op het hoofdkantoor komt. De communicatie met leveranciers wordt daarin mee opgenomen. Men heeft te allen tijde zicht op de status van de teruggenomen producten. Parallel automatiseerde de keten ook de interne communicatie naar zijn winkelverantwoordelijken met CRM.

voordelen

Dienst-na-verkoop verloopt digitaal

Automatische aanmaak van dossiers

Centraal zicht van teruggenomen producten

Status altijd actueel

Overzichtslijsten zijn kant-en-klaar

Korte doorlooptijd

Berichtgeving op maat naar winkelverantwoordelijken

Uitgevoerde taken worden bevestigd in CRM, districtmanagers hoeven niet meer rond te bellen

Sales keurt alle berichten in één keer goed

software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

tel. +32 3 451 23 91

info@infront.be

In 2012 leverde AS Adventure al de ICT-manager van het jaar bij de kleine en middelgrote organisaties, hoofdzakelijk voor de ondersteuning van multikanaalverkoop. IT krijgt een belangrijke plaats in de organisatie en zorgt mee voor permanente innovatie. Alle toepassingen zijn het resultaat van maatwerk. Verrassend, maar geen uitzondering in de retailsector. Met de implementatie van Microsoft Dynamics CRM vulde AS Adventure een laatste blinde vlek in zijn automatisering in. “Een bijna kant-en-klare toepassing en een uitzondering die onze regel van eigen softwareontwikkeling bevestigt”, zegt Group Development   
Manager Inge Buyl. Met de toepassing beheert AS   
Adventure zijn dienst-na-verkoop nu volledig elektronisch.

In het verleden verliep de administratie van de dienst-na-verkoop volledig op papier. Wanneer een klant zich voor een herstelling of een garantiegeval aanmeldde aan de infobalie van een AS Adventure winkel, vulde men in het winkelpunt een dossier in op doordrukpapier: een stencilvelletje voor de klant en een stencilvelletje voor het hoofdkantoor. Daar moesten ze overgetypt worden in een Excel-werkblad, waarin ook de status van het dossier manueel werd weggeschreven en bijgevolg opgevolgd kon worden door de diverse partijen (hoofdkantoor en winkels).

Microsoft CRM geeft status en overzicht van   
producten in dienst-na-verkoop

Voortaan maakt men in het winkelpunt een dossier aan via de online module van Microsoft Dynamics CRM. De winkelbedienden krijgen eenvoudige schermen voorgeschoteld waar ze alle relevante informatie invullen. “De software is erg intuïtief. Na een korte inleiding kan iedereen een klant voorthelpen. Eenmaal alles ingevuld, krijgt de klant een uitdraai met referentie, en op het hoofdkantoor komt het dossier mooi in een centrale CRM-werklijst voor de dienst DNV. Wanneer de kooi met teruggenomen producten op het hoofdkantoor komt, hoeven de DNV-medewer-kers alleen de werklijst te updaten”, vertelt Inge Buyl.

In CRM zien de DNV-medewerkers nu eenvoudig de status van een teruggenomen product: dossier gecreëerd, opgestuurd naar het hoofdkantoor, naar de leverancier, terug naar het winkelpunt, enzovoort. “Daarom kozen we voor het CRM-pakket van Microsoft, omdat je er processen mee kunt automatiseren”, legt Inge Buyl uit. “Dienst-na-verkoop is niet meer of minder dan een klantenbeheerproces met verschillende tussenstappen. Er zijn immers drie mogelijke garantiebeoordelingen: in de winkel, op het hoofdkantoor en bij de leverancier.”

Ook e-mailverkeer met leveranciers in het dossier

Op het hoofdkantoor is CRM volledig geïntegreerd met Outlook. Voor de producten die door de leverancier moeten behandeld worden, maken de medewerkers ook een leveranciersdossier aan, dat ze koppelen met het klantendossier. Elke communicatie met leveranciers wordt bewaard in het dossier. “Aangezien het systeem nog maar net geïmplementeerd is, verloopt het proces misschien niet meteen sneller. In de centrale zetel zijn we er vanaf nu wel zeker van dat we over alle informatie beschikken. Bovendien hebben we steeds zicht op status en historiek, zodat we een betere service aan onze klanten kunnen bieden”, aldus Inge Buyl.

Partner Infront versnelde implementatie

De keuze voor Microsoft lag volgens Inge Buyl voor de hand: “We werken met Microsoft Office 365 en bovendien konden we CRM integreren met   
Microsoft Office Outlook. Twee demo’s later was het beslist. Ook zijn alle nodige overzichtslijsten al verwerkt in CRM, je hoeft het warm water niet opnieuw uit te vinden. Toch kun je de software nog een beetje naar je hand zetten. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld extra lijsten aanmaken, bovendien zonder toedoen van IT. Met webservices koppelden we CRM met ons ERP-systeem, waar de mastergegevens inzitten. Daardoor hoeven gebruikers niet telkens om te schakelen naar andere applicaties.”

AS Adventure slaagde erin om de doorlooptijd van het project erg kort te houden. “Niet alleen is de software quasi kant-en-klaar, onze partner Infront is ook erg pragmatisch ingesteld. Ze spenderen liever geen tijd aan onnodige administratie. Ze hielden de analyse bewust erg kort omdat je met Microsoft   
Dynamics CRM sowieso kunt aanpassen naar gelang van de voortgang van het project. Infront duidt één persoon aan die kort op de bal speelt. Dat is makkelijk werken.”

Nieuwsbrief met taken en informatie voor winkels kolfje naar de hand van CRM

De retailketen was dermate tevreden dat ze prompt een tweede project opstartte. Met het project   
Compass automatiseert het de communicatie van het hoofdkantoor naar de winkels en vereenvoudigt het tegelijk de opvolging van taken voor de winkelverantwoordelijken. Die krijgen een e-mail met koppeling naar het CRM-startscherm waar ze een overzicht vinden van hun taken en informatie.

Ook voor de verkoopafdeling is de komst van CRM een zegen. De salesverantwoordelijken kregen eerst alle verschillende, gesuggereerde items ter goedkeuring in hun eigen mailbox. Daarna werd de ‘nieuwsbrief’ met geselecteerde berichten in Word opgemaakt. Al met al een tijdrovend en omslachtig proces, dat nu veel vlotter verloopt. De salesverantwoordelijken krijgen nu één scherm met alle berichten die ze willen integreren in het Compass-bericht en valideren. De geselecteerde boodschappen worden in de overeenkomstige takenlijsten gezet en gekoppeld aan een ontworpen sjabloon in CRM die naar de winkelpunten verstuurd wordt.

Die krijgen een e-mail op hun eigen maat. “Ze hoeven niet langer de volledige nieuwsbrief door te nemen”, vertelt Inge Buyl. “Openstaande taken vinkt de verantwoordelijke af wanneer de opdracht is uitgevoerd. In het verleden moesten de 40 winkelverantwoordelijken de uitvoering via e-mail bevestigen, zo niet kregen ze een opvolgtelefoontje van de districtmanagers. En met behulp van filters kun je steeds de permanente informatie terugvinden. Vroeger moest je de oude Compass-berichten opzoeken op onze Microsoft SharePoint en grasduinen…”

Anderhalve maand na de beslissing om Compass met CRM te automatiseren, zit AS Adventure al in de finale testfase met een drietal winkels. Inge Buyl: “In een retailomgeving moet je snel kunnen schakelen. Met Microsoft Dynamics CRM kan dat perfect.”

Inge Buyl, Group Development Manager bij AS Adventure: “Eenmaal alles ingevuld, krijgt de klant een uitdraai met   
de referentie, en op het hoofdkantoor komt het dossier mooi in een centrale CRM-werklijst voor de dienst DNV.”

voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven   
producten en diensten van Microsoft, bel naar   
+32 (0)2 503 31 13 of bezoek www.microsoft.be/cases. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Infront, bel naar   
+32 (0)3 451 23 91 of bezoek www.infront.be

Voor meer informatie over AS Adventure, bezoek www.asadventure.com

“Alle nodige *views* zijn standaard verwerkt in Microsoft CRM, je hoeft het warm water niet opnieuw uit te vinden. En gebruikers kunnen nog extra views aanmaken, bovendien zonder toedoen van IT."

Inge Buyl

Microsoft Office 365