



# Bollegraaf Recycling Solutions

## A happy customer

'Gebruik CRM niet alleen voor verkoop, want service heeft ook belang bij klantgegevens.'

A white, handwritten signature of Vincent Sanders on a background of yellow plastic waste.

VINCENT SANDERS - BOLLEGRAAF RECYCLING SOLUTIONS

Bollegraaf Recycling Solutions is een toonaangevende marktleider in de ontwikkeling van recyclingmachines en oplossingen. De wensen en behoeften van de klant staan bij het ontwerp, de installatie, de training en het leveren van services centraal, zodat de klant afval snel en eenvoudig kan sorteren en verwerken tegen minimale kosten.

**IT-manager Vincent Sanders vertelt hoe Sugar, geïmplementeerd door BrixCRM, de vertegenwoordigers helpt om nog beter te kunnen voldoen aan de wensen van de klant en ook de serviceafdeling ondersteunt.**

### Waarom is Bollegraaf aan de slag gegaan met CRM?

Vincent Sanders, IT-manager bij Bollegraaf: 'De bedrijfscultuur van Bollegraaf veranderde en we wilden meer sturen op groei. We hadden wel klanten opgenomen in ons ERP-pakket, maar dat was meer voor de facturering. Er ontbrak gewoonweg te veel informatie. Daarom werden gesprekken en afspraken met klanten opgeschreven in Word. De verslagen en de verzameling van de gegevens lagen dus verspreid binnen het bedrijf. Als iemand wegging, werden die wel overgedragen, maar je gaat niet voor een klantbezoek nog even 120 bestanden doorlezen. Daar genereer je geen overzicht mee, terwijl je voor groei meer inzicht wilt hebben in lopende offertes, klantgesprekken en geslaagde orders.'

SugarCRM werkten. BrixCRM kwam daaruit positief naar voren. We hebben ze uitgenodigd voor een intakegesprek en daarna hebben we een offerte uitgevraagd. We hadden er een goed gevoel bij.'

### Hoe is de implementatie verlopen?

'Ons team bestaat uit de salesmanager en twee backofficemedewerkers. Ik was verantwoordelijk voor het hele project. De twee backofficemedewerkers hebben bij de vertegenwoordigers uitgevraagd welke behoeften zij hadden en met welke systemen zij eerder hadden gewerkt. Uit deze gesprekken kwam heel duidelijk naar voren wat het systeem moest kunnen en waar we extra goed op moesten letten. Na de selectie ging het vrij snel: zoals ik al aangaf, we wilden een korte implementatieperiode en uiteindelijk hadden we binnen 2,5



### Waarom hebben jullie gekozen voor Sugar?

'Onze CEO had al ervaring met Sugar en we zochten een redelijk snelle implementatie. Dat bleek met Sugar mogelijk. Daar komt bij dat het systeem flexibel en eenvoudig is, en dat wij zelf eenvoudig wijzigingen kunnen aanbrengen. We hadden al even gekeken naar de Community editie. Daarom wist ik ook vrij goed wat we konden verwachten.'

### Waarom hebben jullie BrixCRM in de arm genomen?

'Om eerlijk te zijn heb ik gewoon op internet gezocht en een aantal partijen bekeken die met

maand de basis draaien. Dat betekent dat alle actieve klanten handmatig waren ingevoerd, dat elke vertegenwoordiger toegang had en dat we de basisfunctionaliteiten konden gebruiken.'

### Jullie hebben de gegevens niet gemigreerd, maar handmatig ingevoerd?

'Ja, we wilden zeker weten dat de informatie die in Sugar kwam te staan, klopte. De laatste jaren was veel gewijzigd in de klantgegevens en daarom wilden we dat de informatie opnieuw werd gecontroleerd en ingevoerd. Voordat een vertegenwoordiger een klant bezocht, werden door de backoffice alle gegevens

ingevoerd. In een aantal weken stonden de klanten erin. Inactieve klanten, die in de afgelopen twee jaar geen offerte hebben aangevraagd of geen onderhoudscontract hebben, zijn in eerste instantie niet meegenomen in het CRM-systeem.

Overigens is het belangrijk dat we niet té veel informatie vastleggen. Uit de gesprekken met de vertegenwoordigers aan het begin van het traject bleek dat er veel frustratie heerste rondom het vastleggen van onzinnige informatie. Als gegevens geen nut hebben, dan is het vastleggen daarvan zonde van de tijd.'

#### **De basisimplementatie is dus in 2,5 maand afgerond. Viel er niets tegen?**

'Nee, eigenlijk heb ik geen negatieve punten. We zijn goed ondersteund door BrixCRM. Zo keken we samen naar mogelijkheden die niet standaard in Sugar waren opgenomen en hoe we dat wel standaard konden maken door het systeem anders te gaan gebruiken. Ook hebben we later het systeem nog uitgebreid: we hebben het request for quotation (RFQ-) formulier opgemaakt en online gezet. Ook hebben we ervoor gezorgd dat onze servicemedewerkers het systeem actief konden benaderen en hebben we functionaliteiten toegevoegd, zodat ook zij informatie over de klant kunnen invoeren.'

#### **Dus de serviceafdeling maakt ook gebruik van het CRM-systeem?**

'Ja, dat is ook één van mijn tips: gebruik CRM niet alleen voor verkoop, want servicemedewerkers hebben ook belang bij klantgegevens. Vooral aftersales, omdat we nu bijvoorbeeld ook veel gericht onderhoudscontracten kunnen aanbieden. Dat was eerder niet vanzelfsprekend, maar nu hebben we dat als optie toegevoegd in CRM en kunnen we service actief sturen op het benaderen van de klant voor een onderhoudscontract.'

#### **Is het CRM-traject daarmee afgesloten?**

'We hebben het traject met BrixCRM momenteel succesvol afgesloten, maar we zijn met veel ontwikkelingen bezig. Zo zijn we nu mailings aan het versturen om klanten ook via dat kanaal beter te bereiken. Die mailings worden opgesteld door de backoffice en de vertegenwoordigers kunnen op basis van de respons handelen. Ook kijken we naar een install base en een koppeling met het service systeem. We willen kijken of we de samenwerking nog makkelijker kunnen maken. Maar het belangrijkste doel, het inzien van de status en gegevens over hoe we ervoor staan, is gehaald. We zijn succesvoller doordat de aansturing, op bijvoorbeeld een slagingspercentage, vanuit de organisatie is verbeterd.'

#### **OVER BOLLEGRAAF RECYCLING SOLUTIONS**

Als één van 's werelds leidende system integrators weet Bollegraaf wat er nodig is om gemeentelijk vast afval, en bouw en sloop te scheiden van waardevolle recyclables. Het bedrijf heeft meer dan 3.500 recyclingsystemen geïnstalleerd en heeft de grootste Material Recovery Facilities (MRF's) gebouwd in Europa en Noord-Amerika, inclusief 17 mega-MRF's die meer dan 50 ton afval per uur verwerken. Tot hun klanten behoren zelfs leiders uit de recycling industrie. Ze zijn bekend voor het hooghouden van de hoogste integriteit in de business en de extra mijl die ze voor hun klanten lopen.



**Benieuwd wat wij voor uw organisatie kunnen betekenen?**

Bel **088 10 20 600** of bezoek **www.brixcrm.nl**

