

CUSTOMER SUCCESS STORY

'Nu werkt iedereen op dezelfde manier'

Naam organisatie:	Deep Drill Groep	Implementatiepartner:	Issys Bedrijfssoftware BV
Branche:	Technische groothandel	Implementatietijd:	2 – 3 maanden
Organisatie:	Besloten Vennootschap	Totale investering:	€ 10.000,-
Vestigingen:	1	Exact-gebruiker	
Medewerkers:	18	per dag:	15 minuten
Exact gebruikers:	12	Jaarlijkse	
Actieve Exact		kostenbesparing:	€ 13.500,-
productlijnen:	Exact Globe en Exact Synergy	Terugverdientijd	
Focusgebieden:	CRM en Financieel	investering:	9 maanden

Deep Drill is een groothandel voor onder meer de olie-, gas- en mijnindustrie. Het bedrijf levert alle materialen die nodig zijn voor grondboringen: van boorkoppen tot volledige installaties. De afgelopen twee jaar is de organisatie flink uitgedijd. Deep Drill kreeg in die groeiperiode vooral behoefte aan nieuwe CRM-software. Controller Miranda Put: "Iedereen had een eigen werkwijze en dat maakte ons verkoopbeheersysteem rommelig en onoverzichtelijk."

Verder groeien

Ook Deep Drill heeft last van de economische teruggang. "Vooral Duitsland is een belangrijke afzetmarkt voor ons", legt Put uit. "Daar worden op dit moment veel grote projecten stilgelegd of opgeschort." Maar Put en haar collega's zijn positief gestemd en kijken ondertussen al vooruit. "Voor de korte termijn hebben we twee belangrijke doelen", vertelt ze. "Op de eerste plaats willen we onze naamsbekendheid vergroten." Een ambitieus doel, want de concurrentie is groot. Alleen in de kop van Noord-Holland zijn al vijf vergelijkbare bedrijven actief. Als tweede doel gaat Deep Drill de aandacht meer richten op

de afzet van producten, zegt Put. "Bepaalde materialen verkopen en verhuren we minder vaak dan andere, terwijl er wel vraag naar is. Daar liggen dus nog kansen voor ons. Met deze inspanningen willen we verder groeien. En dat kan ook, want hier in Middenmeer hebben we voldoende capaciteit om uit te breiden."

Nieuw CRM-systeem

De tijd dat er nog stukken per post werden verstuurd, is voor Deep Drill al lang verleden tijd. Put: "We doen tegenwoordig zaken per e-mail, vrijwel alle afspraken maken we digitaal. Af en toe komt er nog weleens een poststuk binnen, maar dat zijn echt uitzonderingen."





Sinds augustus 2008 is Deep Drill gevestigd aan de rand van het Noord-Hollandse Middenmeer. Het familiebedrijf bestaat uit drie aparte organisaties die boormaterialen verhuren en verkopen: Deep Drill Equipment bv, Rent A Tube bv en Deep Drill Tubulars bv. Put: "Opdrachtgevers kunnen bij ons terecht voor alle

materialen die ze nodig hebben voor boorprojecten op zee en op land." Deep Drill levert niet alleen benodigdheden, maar ondersteunt desgewenst ook bij logistieke processen, de testfase en schoonmaak en onderhoud. "We zijn voornamelijk internationaal actief", zegt Put. "Negentig procent van onze omzet komt uit grote projecten in

Europa en Afrika. Nederlandse opdrachten beslaan de overige tien procent." In het klantenbestand van de organisatie staan bekende ingenieursbureaus en grote oliemaatschappijen.

www.deepdrill.nl

Toen het Noord-Hollandse bedrijf in Heerhugowaard uit de voegen groeide, bleek ook het belang van degelijke bedrijfssoftware. "Exact Globe dekte al een belangrijk deel van onze administratie", legt Put uit. "Maar voor onze klantenadministratie gebruikten we andere software. Die werkte tot op zekere hoogte, maar iedereen hield er een eigen systeem op na. Structuur en overzicht hadden we nauwelijks en dat ging ons parten spelen toen we groeiden."

Administratieve knelpunten

Deep Drill wilde volgens Put vooral lijn brengen in de administratieve processen. "We wisten dat we met een beter automatiseringssysteem tijd zouden besparen en op strategisch niveau een sprong vooruit konden maken." Daarnaast wilde het bedrijf beter inspelen op de behoefte van klanten. "Inzicht in het koop- en huurbedrag van onze klanten was daarvoor noodzakelijk", legt Put uit. "Als je weet wat een klant bestelt, kun je immers beter adviseren en je voorraden op peil houden." Deep Drill verwerkte de belangrijkste klantgegevens ook in Exact Globe, maar niet iedereen had toegang tot deze financiële database. Het klantenbestand werd daardoor niet optimaal benut.

Exact Synergy lag voor de hand

Het management legde de problemen voor aan Exact Partner Issys Bedrijfssoftware. Die tipte over een Exact Synergy-bijeenkomst in de buurt. Put is erg te spreken over de demonstraties die avond. "Na de bijeenkomst waren we ervan

overtuigd dat Exact Synergy de oplossing was voor de knelpunten waar we als groeiende organisatie tegenaan liepen." Deep Drill heeft dan ook niet verder gekeken. Het bedrijf was erg tevreden over Exact Globe en voorzag dat een overstap naar een ander systeem samenging met gecompliceerde softwarekoppelingen en compatibiliteitsvraagstukken. "Exact Synergy sloot naadloos aan op Exact Globe, dus lag dat systeem erg voor de hand", zegt Put. "Bovendien hadden we geen goede reden om te verwachten dat het gras bij een andere leverancier groener zou zijn."

Probleemloze implementatie

Exact partner Issys Bedrijfssoftware heeft Exact Synergy binnen drie maanden geïmplementeerd. In die tijd hebben technici het volledige systeem ingericht en gebruiksklaar gemaakt voor alle medewerkers die met Exact Synergy zouden gaan werken. Deep Drill heeft er volgens Put nauwelijks hinder van ondervonden. "Af en toe moesten we even uitloggen of konden we een uurtje niet in het systeem. Maar dankzij goede voorbereidingen heeft het bedrijf niet stilgelegen." Put zelf heeft een halve middag een instructie gekregen van Issys, zodat zij het technisch beheer op zich kon nemen. De rest van de medewerkers hebben alleen een korte instructie gehad. "Exact Synergy is heel gebruiksvriendelijk", vindt Put. "Na twee of drie keer meekijken kun je zelf aan de slag. Natuurlijk duurt het even voordat iedereen zijn weg in het nieuwe

Voordelen

- Bedrijfsgegevens eenvoudig inzien en beheren
- Probleemloos licenties bijkopen
- Brengt duidelijkheid en eenheid



systeem heeft gevonden, maar we hadden terecht vertrouwen in een goede afloop.”

Meer duidelijkheid

De meeste vooruitgang heeft Deep Drill geboekt op het gebied van sales en CRM. “Die verbetering zit vooral in de vindbaarheid van documenten”, vertelt Put. “Exact Synergy heeft ervoor gezorgd dat iedereen zijn bestanden op dezelfde manier op de afgesproken plekken opslaat. Ik kan gerust zeggen dat onze administratie stukken overzichtelijker is geworden.” Put hoort regelmatig van collega’s dat werken met Exact Synergy een stuk makkelijker en efficiënter is. “Synergy heeft duidelijkheid gebracht voor onze organisatie. Dat werkt niet alleen prettiger, maar geeft ons ook een professionelere uitstraling en dat komt de relatie met klanten weer ten goede.”

Nooit klaar met verbeteren

Op dit moment is Deep Drill tevreden met het softwarepakket. Medewerkers kunnen de gegevens naar wens inzien en beheren, maar de organisaties stoeit nog met een aantal functies van Exact Synergy. “We kunnen bijvoorbeeld taken toewijzen aan elkaar”, licht Put toe. “Op dit moment gebeurt dat nog per e-mail, maar je kunt dan niet zien wat de status van een

taak is. Daarom willen we Exact Synergy ook daarvoor inzetten, maar wat voor ons het beste werkt, moeten we nog ontdekken.” Ook het CRM-deel kan nog beter. Een belangrijk deel van die verbeteringslag ligt bij medewerkers, denkt Put. “Iedereen moet gegevens consequent invoeren. Is een contactpersoon uit dienst, dan moet dat direct worden aangepast.” Exact Synergy bracht Deep Drill niet alleen overzicht en structuur, het systeem biedt de organisatie ook voldoende mogelijkheden om uit te breiden. Put: “Exact Synergy is ontzettend flexibel als het gaat om licenties. Als we groeien, kopen we er gewoon een paar extra en kunnen we zonder problemen verder.”

Tip: stimuleer medewerkers

“Als je Exact Synergy aanschaft gaat er een wereld aan mogelijkheden voor je open”, zegt Put. “De uitdaging is om uit het systeem te halen wat nuttig is voor je organisatie. Maar dat gaat niet vanzelf. Je moet medewerkers stimuleren om zelf op onderzoek uit te gaan. Ze moeten durven om dingen te proberen en uit te zoeken. Vooral de oudere medewerkers hebben die duw in de rug nodig, want de jongere generatie is meestal handiger met computers.”

© Exact Group B.V., 2009. Alle rechten voorbehouden. Alle hierin vermelde merk- en handelsnamen behoren toe aan de respectievelijke eigenaren.

For more information please visit
www.exact.com

Exact. And it all comes together.

www.exact.com