

AUTOMATISERING

Software voor offerteberekening en CRM

Scherp calculeren in 'SalesManager voor Transport'

"Een TMS komt meestal pas in beeld als de definitieve prijs met een klant is bepaald. Zaken als snel een prijscourant opbouwen en aanpassen, 'spelen' met marges en ook de opvolging van een offerte vallen erbuiten", is de ervaring van Jan de Ruiter, quality manager bij Bas Logistics in Etten-Leur. Om dit te ondervangen ontwikkelde CRM-leverancier SalesManager Software in samenspraak met De Ruiter een CRM-oplossing, specifiek voor transport en logistiek.

De Ruiter heeft het maken van voorcalculaties bij Zuid-Europaspecialist Bas Logistics al jaren geleden geautomatiseerd. "Deze lagen vast in verschillende spreadsheets", vertelt hij. Ook zaken als 'hoeveel klantbezoeken en offertes zijn er gedaan' en 'welke offertes worden orders' hield De Ruiter op deze manier bij. "Het nadeel van spreadsheets is dat je het overzicht mist. Je ziet bijvoorbeeld niet wie tijdens een offertetraject bepaalde tarieven heeft gewijzigd en waarom. Ook geeft een spreadsheet niet aan welke acties een verkoper nog richting een prospect of bestaande klant moet doen. En omdat er geen koppeling is met het TMS,

moet elke aanpassing van de tarieven handmatig in het TMS worden ingevoerd."

De Ruiter ging daarom op zoek naar CRM-software die ook offertes kan berekenen. Na een 'rondje' CRM-leveranciers kwam hij eind 2004 uit bij het Amsterdamse SalesManager. "De bekende CRM-systemen zijn vaak te 'zwaar' en te prijzig voor een transporteur. Bij SalesManager is dat niet het geval", motiveert De Ruiter deze keuze.

Offerteberekeningen

"Het systeem was aanvankelijk nog niet helemaal zoals ik het hebben wilde", vertelt De Ruiter. "De offerteberekening moest nog verder uitgewerkt worden." SalesManager pakte dit op en ontwikkelde mede op basis van De Ruiters spreadsheets en de onderliggende formules een offerteberekeningsmodule voor transport. "De meest elementaire formule is 'kostprijs = kilometerprijs x aantal kilometers + laad-/loskosten + vaste orderkosten", aldus de Ruiter, die van huis uit econoom en gek op formules is.

Bas Logistics heeft in SalesManager haar hele tariefstructuur vastgelegd, zowel gericht op postcode als op land of landstreek. "We hebben Italië bijvoorbeeld verdeeld in noord, midden en zuid en daarop wordt een prijs afgemaakt", legt De Ruiter uit.

Verkopers die nu een prijs willen berekenen, zowel voor een enkele rit als voor een prijscourant (prijsafspraken), hebben alle tarieven met een druk op de knop bij de hand. "Het grootste voordeel van Sa-

**Tarieven**

Voor het berekenen van een prijs van een enkele rit of prijscourant zijn alle tarieven in SalesManager met een druk op de knop bij de hand. Deze kun je naar believen aanpassen en meteen digitaal vastleggen', aldus Jan de Ruiter van Bas Logistics.

lesManager is dat je niet aan die tarieven vastzit", vindt De Ruiter. "SalesManager geeft de verkoper de ruimte om op prospect- of klantniveau met de marges te gaan werken."

Enkele rit

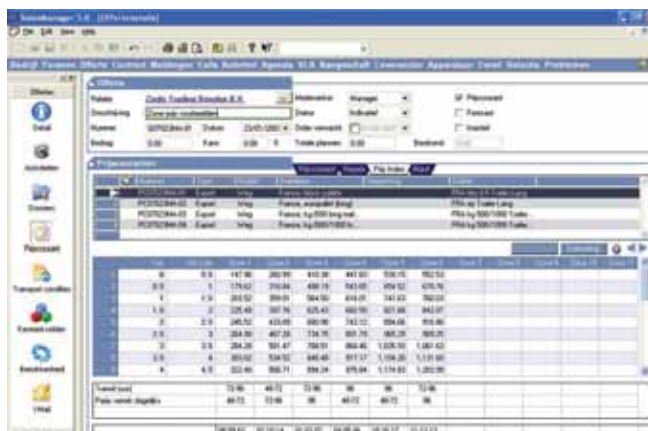
Van elke wijziging die in SalesManager wordt ingevoerd, rekent de software automatisch de gevolgen door. "Als voor een enkele rit bijvoorbeeld een klant belt met drie pallets voor Turijn of we hebben zelf nog een paar laadmeters nodig om een wagen vol te krijgen, dan wordt de prijs vaak via handjeklap bepaald", aldus De Ruiter. "Met SalesManager is snel een prijs te berekenen en het afgesproken bedrag wordt meteen digitaal vastgelegd. Dat vergemakkelijkt de facturatie." Daarnaast is het eenvoudig berekeningen met prijscouranten te maken en aan te passen. De software berekent onder andere offertes met meerdere prijscouranten, geeft prijscouranten weer met een min/max-prijs, indexeert bestaande prijscouranten of herberekent een bepaald deel van de prijscourant. De Ruiter laat een voorbeeld zien waarbij SalesManager na het invoeren van alle laad- en losadressen de prijscourant opbouwt. "Deze kunnen we daarna zelf weer aanpassen aan specifieke eisen en wensen



Bas Logistics

Bas Logistics in Etten-Leur legt zich met een wagenpark van ruim 80 trekkende en 120 getrokken eenheden vooral toe op transport naar Italië, Frankrijk, Spanje en Portugal. Daarnaast verzorgt de logistiek dienstverlener warehousing en – sinds de overname van Hereijgers uit Breda in juni 2007 – met 35 wagens ook fijnmazige 24-uurs distributie in de Benelux (zie ook www.bas.nl).





Acties

De CRM-software geeft onder meer aan welke acties Bas Logistics nog richting een klant of prospect moet ondernemen. De verkoper krijgt dan een melding in Outlook.

Formules

Mede op basis van De Ruiter's spreadsheets en de onderliggende formules ontwikkelde SalesManager Software een offerteberekeningsmodule voor transport.

van de klant", aldus de quality manager. Praktisch vindt De Ruiter ook dat bij elke offerte in een logboek wordt geregistreerd wie welke verandering heeft aangebracht en wanneer. "Zo is voor iedereen die dit weten moet, te zien wie de laatste afspraken met een prospect of klant heeft gemaakt. Dat voorkomt onduidelijkheid." Is een offerte gereed, dan wordt hij door SalesManager geëxporteerd naar Word en daarna in de gewenste taal uitgedraaid. De Ruiter: "Dit zorgt voor eenduidigheid in onze correspondentie: alle offertes worden nu op dezelfde manier opge maakt." Ook de bijbehorende condities worden er door de software meteen bijgevoegd.

Voetbalmodule

Voor het beheren van relaties herbergt SalesManager alle mogelijke informatie over bedrijven, contactpersonen, gemaakte offertes, contracten, klachten en nog te ondernemen activiteiten richting deze bedrijven. "Bij het maken van een offerte voeren we meteen in welke acties we naar aanleiding hiervan moeten ondernemen. SalesManager herinnert je hier dan automatisch aan", legt De Ruiter uit. "Moet bijvoorbeeld twee weken na het uitgaan van een offerte met de klant gebeld worden, dan krijgt de verkoper na 14 dagen een melding hiervan in Outlook."

Belangrijk vindt De Ruiter verder de klachtenadministratie. "Die worden nu op een logische plaats geregistreerd en niet meer als ondergeschoven kindje behandeld." Bas krijgt zelfs een voetbalmodule binnen de 'Evenementen'-functionaliteit van SalesManager. "Wij hebben bij drie clubs stoelen: RBC, NAC en Ajax", vertelt De Ruiter. "Via de software is overzichtelijk bij te houden welke relaties we voor welke club moeten uitnodigen en wie hiervoor juist niet benaderd willen worden."

Interface

Bas Logistics stapt dit najaar over op een nieuw TMS, CAT4 van GreenCat, waardoor de interface tussen SalesManager en het TMS vervangen moet worden. Deze is naar verwachting eind dit jaar operationeel. "Via de interface kunnen we prijswijzingen straks snel doorvoeren", zegt De Ruiter. "In SalesManager voer je de wijziging op één plaats in, waarna het systeem de gevolgen hiervan doorrekent en doorsluit naar het TMS, waar de prijzen automatisch worden aangepast."

Een ander voordeel van de interface is dat SalesManager signaleert of de binnengekomen orders overeenkomen met de gemaakte afspraken met een klant. De Ruiter: "Als in een offerte bijvoorbeeld is uitgegaan van 50% orders voor Turijn en 50% voor Triest en in de praktijk blijkt

deze verhouding anders te liggen, dan klopt de voorcalculatie niet meer. SalesManager geeft dat aan, zodat we de prijs tijdig kunnen aanpassen."

Daarnaast laat SalesManager ook de productiviteit en kwaliteit van de verkoop zien. De Ruiter: "Vragen als hoeveel marge heeft een verkoper gerealiseerd met zijn nieuwe klanten zijn nu gemakkelijk te beantwoorden."

Sandra Waenink

SalesManager voor Transport & Logistics

SalesManager Software uit Amsterdam levert oplossingen voor Customer Relations Management (CRM) en ServiceManagement. Speciaal voor de transportsector voegde SalesManager verschillende tarifieringsmodules aan haar pakket toe, onder andere voor wegtransport, expeditie, zee- en luchtvracht.

In SalesManager voor Transport & Logistics kunnen onder andere offertes worden berekend (prijscouranten- en enkele ritberekeningen) en contracten, documenten, klachten en activiteiten richting klanten en prospects worden opgeslagen en beheerd. Naast Bas Logistics (wegtransport) maken momenteel onder andere VAT Logistics (expeditie) en Merzario (lucht- en zeevracht) gebruik van SalesManager voor Transport & Logistics (zie ook www.salesmanager.nl).

'SalesManager geeft de verkoper de ruimte om op prospect- of klantniveau met de marges te gaan werken'