

## Eigen app: omzet en loyaliteit

04-09-2018 00:04



Maatwerk met een standaardtwist. Zo omschrijven Albert Buitenhuis en Martin Overduin van MSG Nederland de kracht van MSG software. Het bedrijf is gespecialiseerd in ERP-systemen, scanoplossingen, warehouse managementsystemen en portals voor de (bouw)groothandel. Hierover meer in vorige edities van dit blad. Alle

producten ontwikkelen ze in eigen beheer.

Altijd en overal kunnen bestellen“Een webshop was en is belangrijk, maar een nieuwe generatie klanten geeft de voorkeur aan werken met mobiele devices. Ze willen altijd en overal kunnen bestellen - bij wijze van spreken vanuit hun broekzak - en zoeken de snelheid van een app die ze altijd en overal kunnen gebruiken, ook offline.”

“Met een app bied je een perfecte mobile user experience, zeker wanneer je de app koppelt aan je ERP-systeem. Je kunt daarmee orders sneller verwerken en de app bevat altijd actuele product- en prijsinformatie. Maar je kunt ook orders via de mail binnen laten komen. We adviseren een app naast een webportal aan te bieden. Omdat wij al jaren voor groothandels werken, zijn er via een interface ook koppelingen mogelijk met andere bekende systemen.”

#### Gebruikerswensen staan voorop

Met de app hebben gebruikers de mogelijkheid om de hele dag orders te verzamelen en door te geven. Daarvoor kun je ook met herhaalorders of aparte bestellijsten werken. “Als groothandel kun je instellen dat gebruikers slechts een deel van het assortiment mogen bestellen. Dat beperkt de foutkans en zorgt ervoor dat ze sneller een keuze kunnen maken.”

“We ondersteunen de EZ-Base classificatie. Bovendien is het berichttype per klant instelbaar en kun je per klant meerdere gebruikers beheren en ervoor kiezen om wel of geen prijzen te tonen. Ook actieprijzen en klantspecifieke prijs- en betalingscondities worden ondersteund. Gebruikers hebben de mogelijkheid om af te halen of te laten bezorgen bij een geselecteerde vestiging en voor contantklanten ondersteunen we sinds kort zelfs mobile payment. Mooier kan niet.”Doordat de app altijd actuele artikel- en prijsinformatie biedt, krijgt de verkoop binnendienst minder telefoontjes met vragen over technische informatie.

Buitenhuis: “MSG is een partij die dicht bij de bedrijfsprocessen zit. Zo zien we de verkoop via andere kanalen toenemen op het moment dat je gaat automatiseren. Bij gebruik van de app zien we dat ook de winkelverkoop stijgt. Als groothandel laat je bovendien zien dat je met de tijd mee gaat en meebeweegt met een nieuwe generatie mobiele klanten. Luisteren naar dat wat je klant aangeeft, al dan niet uitgesproken.”

Voordelen app• Meer omzet: met de app kunnen klanten overal en altijd eenvoudig producten bestellen. Een nieuwe generatie klanten wil bestellen vanaf mobiele devices. Een app is dan verreweg het meest geschikt. • Snellere verwerking: een deel van de klanten die nu nog per mail of telefoon bestelt, doet dat straks via de app. Verwerkingskosten dalen en faalkosten nemen af. • Uitermate geschikt voor de bouw: tal van handige functies maken het mogelijk te luisteren naar de wens van de gebruiker. De klantenbinding neemt toe.