

“Portal is dé plek voor alle informatie”

16-11-2018 00:04



Een van de voornaamste redenen om de portal te ontwikkelen, is het verhogen van efficiency in de werkprocessen tussen de dealers en Skantrae. Van Putten: “In de portal is alle informatie te vinden over onze deuren, beslagsets, glas en andere toebehoren. Zodra voor een model gekozen wordt, verschijnen direct de bij dat model beschikbare bijproducten.”

De basis van de portal is de recent vernieuwde (consumenten)site van Skantrae. “Daar bieden we alle inspiratie en informatie en maken we de consument enthousiast. Vanuit die basis kan de aangesloten Skantrae-dealer eenvoudig inloggen, zodat hij in het afgeschermd deel van de portal komt. Door de koppeling van inspiratie aan de voorkant en voorraad-, leverings- en prijsinformatie aan de achterkant helpen wij onze dealers bij de verkoop.”

Gemak

Werken binnen de nieuwe portal is volgens Van Putten een kwestie van ‘inloggen, zoeken en vinden’. “Omdat iedere inlog gekoppeld is aan de betreffende dealer, kan hij heel snel zijn condities en bestelhistorie inzien. Handig, want daarmee kan hij in een overzicht zien welke modellen hij bijvoorbeeld eerder voor zijn klanten heeft besteld of een vraag van een klant direct beantwoorden zonder eerst contact met onze binnendienst op te moeten nemen.”

Bestellen

Vanaf medio december zal het mogelijk zijn om via de dealer-portal deuren samen te stellen en vervolgens te bestellen. De dealer kan dit samen met zijn klant (aannemer of consument) doen waardoor beiden de mogelijkheden direct op het scherm zien.

“Wij zien momenteel ongeveer 24% van de orders van bouwmaterialengroothandel binnenkomen via EDI. De rest wordt geplaatst per telefoon, e-mail of fax. De foutkans is hierdoor vrij groot en er zit veel dubbel werk in het proces. De dealer moet de order op de mail zetten, vaak door deze over te nemen vanuit het eigen systeem, onze binnendienst neemt dit vervolgens over in SAP. Door de order straks direct in de portal te plaatsen, scheelt dit werk aan beide zijden en neemt de kans op fouten enorm af.”

Altijd bereikbaar

Een ander groot voordeel van de portal is dat aangesloten dealers 24 uur per dag inzicht hebben in voorraad, product- en andere informatie. Dus ook op een koopavond als Skantrae gesloten is. “Ook kan hij vanaf december 24 uur per dag orders plaatsen. Daarnaast staat alle administratie erin. Dat betekent dat wij als leverancier voortaan 24 uur per dag bereikbaar zijn. En dat is een groot winstpunt, want onze binnendienst is nu dagelijks van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Ook dat is voor deze ondernemers een groot pluspunt.”

Deze ‘verruiming van de openingstijden’ wil volgens Van Putten niet zeggen dat Skantrae nu gaat bezuinigen op de binnendienst. “Integendeel. Nu bestaan de vragen die binnenkomen voor 70 procent uit ‘heb je het?’, ‘is het op voorraad?’ en ‘hoeveel kost het?’. Al die informatie is in de portal te vinden en kan de dealer zelf eenvoudig en snel opzoeken. Onze binnendienstmedewerkers kunnen daardoor meer tijd besteden aan de ingewikkelde vragen. Kwaliteit boven kwantiteit dus. Ook daarmee voegen we extra waarde toe voor onze dealers.”

Inspiratie

Doordat alle zowel technische als inspiratieve productinformatie in de dealer-portal beschikbaar is, hoeft Skantrae minder te investeren in ‘papier’. Van Putten: “Niet dat we helemaal geen brochures of ander drukwerk meer gaan gebruiken, maar we willen daar wel bewuster mee omgaan enerzijds vanuit ons MVO-beleid, anderzijds omdat een website of portal veel betere zoekfunctionaliteiten biedt en eenvoudiger actueel te houden zijn. Daarnaast is onze nieuwe website ook erg op inspiratie gebaseerd. De bezoeker wordt gevangen door de sfeer en ziet wat onze deuren en bijbehorende producten in een ruimte doen. Die beelden moeten de consument naar de winkel lokken en daar vindt vervolgens de verkoop plaats.”

Van Putten benadrukt dat Skantrae niet rechtstreeks aan consumenten verkoopt. “Wij geloven in de kracht van ons dealernetwerk en daar houden we aan vast. Ons nieuwe online platform helpt ze met de verkoop van deuren. Daarop is de portal ingericht en gebouwd.”

Gefaseerde uitrol

De pilot met een beperkt aantal Skantrae-dealers die nu loopt, krijgt in december en januari 2019 navolging met de verdere implementatie van de portal bij andere dealers. “Hij is exclusief voor onze dealers beschikbaar en we kiezen bewust voor een gefaseerde uitrol. Om alles in goede banen te kunnen blijven leiden, beheren wij alle accounts vanuit Zevenaar. Het is belangrijk dat we de dealers uitgebreid en zorgvuldig meenemen in dit traject. Dus niets overhaasten, maar gewoon stap voor stap.”

Die uitrol loopt via de buitendienstmedewerkers van Skantrae. Van Putten: “Als dealers interesse hebben, kunnen zij dit aangeven bij de mensen van de buitendienst. Dan wordt gezamenlijk gekeken naar wensen en mogelijkheden.”

Wat biedt de Skantrae-portal

Niet nieuw, maar voor de deurenmarkt wel vernieuwend. Zo omschrijft Frank van Putten de dealer-portal van Skantrae. "Wij werken in een vrij traditionele sector. De fax wordt door sommige ondernemers nog steeds gebruikt. Dus binnen de deurenbranche zijn we de eerste die een complete online oplossing voor haar dealers biedt."

Binnen de portal vindt de dealer alle productinformatie en kan hij direct een deur configureren en op korte termijn ook bestellen. Door vervolgens ook dealer-specifieke (management)informatie in de portal aan te bieden, kan de ondernemer bijna alle zaken met Skantrae online afhandelen. "Van bestelhistorie tot een kopie-factuur tot het aanvragen van een retourorder. Het is een tool die onze dealers echt helpt betere deurenverkoper te worden."

SAP als basis

Aan de basis van de nieuwe portal van Skantrae staat SAP. "We hebben gekozen voor Magento 2.0 en die gekoppeld aan SAP. Daarmee hebben we een betrouwbare ruggengraat waarop we kunnen bouwen. Ook met alle geplande uitbreidingen en toevoegingen die we nog op de tekentafel hebben liggen. Dat is belangrijk omdat we aan de voorkant inspiratie bieden terwijl we aan de achterkant zoveel mogelijk technische, administratieve en andere informatie exclusief voor de dealers willen bieden. Dat vraagt meer dan een gewone website alleen."

Tweede en derde fase

Nu de eerste fase van het dealernetwerk aan zijn uitrol is begonnen, kan ook de tweede fase voorbereid worden. "We gaan de dienstverlening en de producten uitbreiden. Bijvoorbeeld onze communicatie met de dealers. Ook die kan straks snel en eenvoudig via de portal geregeld worden, zo kan de dealer eenvoudig (product)informatie terugvinden. Het vormt straks echt een platform dat we steeds verder uitbreiden. Zo zal in de derde fase een complete beeldbank worden toegevoegd waaruit de dealers inspiratiemateriaal kunnen halen."