

Bestellen bij Hoenderdaal is heel eenvoudig

29-05-2021 08:26



Volgens directeur Bart Veldhuizen is de vernieuwde website het resultaat van een proces dat een tijd geleden is ingezet. “Zo’n vijf jaar geleden zijn we begonnen met de professionalisering van onze datastromen. En de data die we bij Hoenderdaal voorhanden hebben is veel. Met een groot assortiment van veel verschillende artikelen hebben wij als fabrikant in de keten de verantwoordelijkheid om in de vraag te voorzien van de benodigde artikeldata en informatie aan onze klanten. Zeker als je online succesvol wil zijn.”

One single source of truth

“Door de groei in de assortimenten en de hoeveelheid informatie en data rondom onze artikelen was het werken in Excel-sheets niet meer werkbaar. Het kostte veel tijd, was niet schaalbaar en er werden fouten gemaakt. Dus gingen we op zoek naar een oplossing. ‘One single source of truth’ moest het worden: één bron van alle informatie. En zo zijn we in 2017 begonnen aan de implementatie van een Product Information Management (PIM) systeem. De motor van al onze content en data. Die gebruiken we niet alleen om artikelinformatie te ontsluiten naar onze eigen nieuwe website, maar ook voor productdata naar EZ-base of naar klanten.”

Gemak en service via de website

“De nieuwe Hoenderdaal website voldoet aan de steeds groter wordende verwachtingen en eisen van nu”, zegt Veldhuizen. “Eigenlijk is een B2B website hierin niet zoveel anders dan een goede webshop voor consumenten. We zijn namelijk ook consumenten die allemaal wel eens iets bestellen bij Coolblue, bol.com of Zalando. Het gemak wat je daar vindt wordt de nieuwe standaard voor iedereen, dus ook voor B2B platforms.”

Bezoekers op de vernieuwde Hoenderdaal website vinden direct een overzicht van maar liefst 10.000 verschillende bevestigingsmaterialen. De bevestigingsspecialist levert deze uit voorraad, waarbij geldt: ‘voor 10.00 uur besteld, morgen in huis’. “Als je bent ingelogd zie je je eigen prijzen en kun je de actuele voorraadstatus van een artikel zien. Vooral klanten die niet over een eigen bestelsysteem beschikken, kunnen veel tijd besparen door hun bestellingen in te voeren via de ingebouwde scan-functionaliteit via hun smartphone. Je ziet met de franco-waardemeter direct of je al franco-huis bent met je bestelling.”

In maximaal drie stappen bij het juiste product

“We hebben veel aandacht besteed aan de snelle vindbaarheid van het juiste artikel”, zegt Jacob Ordelman, ICT Manager bij Hoenderdaal enthousiast. “Het bevestigingsmaterialen-assortiment is groot en daarom soms ook lastig voor onze klanten. Daarom is een goede filtering en een logische categorie indeling heel belangrijk voor een goede vindbaarheid. “Je bent op onze website altijd in maximaal drie stappen bij het juiste product. Eenmaal op de productdetailpagina van een artikel is veel informatie te vinden, zoals product- en verpakkingsafbeeldingen, productspecificaties, verpakkingseenheden, afmetingen, gewichten, DIN-normeringen en keurmerken.

Een eigen website voor iedere klant

“Alles op de website is op maat voor de klant”, vervolgt Ordelman. “Achter de klant-inlog zit namelijk voor iedere klant een eigen assortiment, waaronder ook de private label producten die Hoenderdaal levert. Klanten kunnen daarbij zelfs zoeken op hun eigen artikelnummers. Handig wanneer je een klant aan de balie even snel verder wil helpen met een specifieke vraag over een bevestigingsartikel. En wil je deze klant direct even mee laten kijken op je scherm of op je telefoon? Dan verberg je de prijzen simpelweg, zodat ze jouw inkooprijzen niet te zien krijgen.”

Inside salesmanager Johan van Beek ziet ook veel voordelen van de nieuwe site. “We hebben veel contact met onze klanten via telefoon of mail. Vaak stellen ze ons praktische vragen zoals: wat is de inhoud per doos van artikel X? Hoeveel doosjes zitten er per omdoos van artikel Y? Wat kost een product? Of heb je dat op voorraad? Met de nieuwe website bieden we onze klanten de mogelijkheid om deze antwoorden allemaal zelf gemakkelijk vinden en op ieder moment dat het hun uitkomt. Dat helpt ons allebei. We willen de tijd om dit soort vragen op onze verkoop-binnendienst te beantwoorden straks inzetten om onze klanten nóg beter te helpen met de verkoop van onze producten. Van reactief naar proactief dus, van beantwoorden naar adviseren.”

Blijven doorontwikkelen

“In de afgelopen jaren zijn we druk bezig geweest met de implementatie van het PIM-systeem. De oplevering van de website is een hele belangrijke mijlpaal”, zegt Ordelman. “We gaan nu verder met de volgende stappen. Want we zijn live met fase één van de website, maar aan de achterkant blijven we ontwikkelen om nieuwe functionaliteiten in te bouwen. Hiervoor luisteren we goed naar wat klanten ons vertellen.” Veldhuizen sluit af: “Zeker in het hectische afgelopen jaar is wel gebleken hoe belangrijk het is om grip en inzicht te hebben op je processen. De kwaliteit en structurering van data, met ondersteuning van goede systemen is erg belangrijk. Hierdoor kunnen we op het juiste moment en op de juiste plaats inzicht geven, zowel aan onze eigen

organisatie of aan klanten. Onze vernieuwde website geeft inzicht in prijzen, beschikbaarheid in het bestelproces en geeft zelfs inzicht over de status van bestellingen. Dit geeft onze klanten meer grip. De snelheid en het gemak waarmee je als leverancier deze informatie beschikbaar moet kunnen stellen aan je klanten neemt alleen maar verder toe. Wij zijn wat dat betreft klaar voor de toekomst.”

Vier digitale bestelmogelijkheden

Naast de vernieuwde webshop biedt Hoenderdaal nog andere manieren om digitaal en betrouwbaar bestellingen te plaatsen.

- EDI: dankzij deze standaard voor elektronische uitwisseling kunnen bedrijfsdocumenten zoals orders, facturen en orderbevestigingen digitaal verstuurd worden, met een geringe foutkans en efficiëntie.
- FTP: dankzij het FTP-protocol kun je bestanden uitwisselen, zoals die tussen de computer van de klant en de webserver van Hoenderdaal. Net als EDI zorgt FTP voor een kleine foutkans en efficiëntie.
- dge: klanten die aangesloten zijn bij data group europe (dge) kunnen artikelen eenvoudig via dit platform bestellen.

Hoenderdaal Fasteners, Veenendaal, 0318 53 97 11, www.hoenderdaal-fasteners.nl, verkoop@hoenderdaal-fasteners.nl

Redactie