

Klant in de kijker

NORAH PLASTICS NV



www.wings.be



Norah Plastics is een bedrijf dat vanaf 1971 werkzaam is als groothandel en agent voor kunststof logistieke middelen: stapelbakken, onderstellen, kuipen en emmers, pallets en rekken. Het zijn duurzame gebruiksartikelen die zowel in de voedingssector als in diverse andere sectoren onmisbaar zijn bij de opslag van goederen, in welke vorm dan ook.

Norah Plastics is een klant uit onze beginjaren, toen er nog geen sprake was van Wings en het DOS-pakket ADM 2000 nog in zijn kinderschoenen stond. In een kort interview licht Bart Van Eynde, de zaakvoerder, zijn ervaringen met Wings toe.

Bart, hoe zou je Norah Plastics kort voorstellen?

'Norah Plastics is één van de oudste en volledige onafhankelijke verdelers van kunststof producten, waardoor we een grote bekendheid hebben in de sector. Daar het hier gaat om duurzame gebruiksartikelen en geen verbruiksartikelen, moet ons cliënteel ook elk jaar bijna volledig vernieuwen. Daarom zijn we nu ook gestart met Wings CRM, vooral voor de opvolging van offertes, en om mailings te organiseren.'

Hoe belangrijk is de it-infrastructuur voor u?

'Heel belangrijk! We maken zo'n 5000 facturen per jaar, waarbij we spreken over factuurbedragen die variëren van 100 euro tot enkele 10000-den euro's. Snelheid van input is belangrijk, maar we moeten vooral dadelijk de historiek van de klant hebben, want klanten bestellen na enkele jaren terug hetzelfde van wat vroeger is geleverd.'

In welke mate kennen uw medewerkers de mogelijkheden van Wings, want alles evolueert snel?

'Dat is moeilijk te zeggen, maar volgens mij gebruiken we 50% van Wings in het algemeen, en zo'n 80% van wat effectief voor ons nuttig kan zijn; CRM laat ik daarbij buiten beschouwing, omdat dit nog maar recent is geïnstalleerd.'

Op welke manier zou de efficiëntie nog kunnen worden verhoogd?

'Dit is volgens mij enkel mogelijk door een opleiding te geven binnen het bedrijf. Maar dan moet men eerst zeker een halve dag ter plaatse komen kijken hoe wij werken en hoe iedereen Wings gebruikt. Want in een opleiding moeten concrete zaken behandeld worden die voor ons van toepassing zijn. Is dit te algemeen, dan is men zo afgeleid en weet men na een kwartier niet meer waarover het gaat.'

Zijn er zaken die je in Wings aangepast of verbeterd wil zien?

'Recent hebben we een ticketprinter aangekocht voor automatische afdruk van een etiket met adresgegevens bij een orderbevestiging, en dit heeft toch wel even geduurd voordat dit in orde was op alle werkposten. De combinatie van verschillende printers en netwerk ligt niet altijd voor de hand. Al moet ik wel zeggen dat, wanneer het juist is ingesteld, het wel werkt en dan ook blijft werken.'

Hoe ziet u de verdere evolutie?

'Onlangs is er een extra medewerker bijgekomen. Vandaar dat we ook nu ertoe gekomen zijn om Wings CRM te implementeren om op die manier de commerciële kant beter te ondersteunen.'



WWW.NORAH.BE