



## Microsoft Dynamics CRM

### Duvel Moortgat heft glas op succesvolle implementatie van Microsoft Dynamics CRM en Avento Mobile CRM Drinks

*“We hebben intussen de tijd gehad om van Microsoft Dynamics CRM te proeven en het smaakt naar meer. De vertegenwoordigers zijn zelf vragende partij om nu het onderste uit de kan te halen met hun oplossing Avento Mobile CRM Drinks.”*

**Wesly Van Cleempoel, IT-manager, Duvel Moortgat**

Om zijn gerenommeerde bieren bij klanten te promoten, zet Duvel Moortgat gespecialiseerde verkoopteams in. Een performante Customer Relationship Management software was een must om de snelle groei van de organisatie te blijven ondersteunen. Met de komst van Microsoft Dynamics CRM werden de verwachtingen van de mobiele medewerkers ruimschoots ingelost. “De gespecialiseerde Avento Mobile CRM Drinks oplossing verschaft hen in een mum van tijd de juiste data over onze klanten, en dat op eender welk mobiel toestel, zonder dat een internetverbinding verplicht is”, vertelt Wesly Van Cleempoel, Business Software Manager bij Moortgat.

Naast het overbekende Duvel brouwt Duvel Moortgat tal van andere merken zoals Vedett, La Chouffe, Maredsous, Bel Pils, Liefmans en De Koninck. De groep, met thuisbasis in Breendonk, exporteert zijn bieren naar meer dan 40 landen. In Nederland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en China heeft Duvel Moortgat een eigen verkoop- en distributiestructuur. In de andere landen wordt gewerkt met lokale importeurs.

#### Teams in teken van promotie

“In de landen waar we vaste voet aan de grond hebben, splitsen we de vertegenwoordigers op in twee teams: een team dat horecazaken bezoekt en een team dat zich toespitst op de distributiekanaalen, zoals de grote retailketens”, zegt Wesly Van Cleempoel. “Hun belangrijkste taak is om onze



## Overzicht

land: België  
sector: food & beverage

### Profiel

Duvel Moortgat produceert authentieke speciaalbiere en premium merken. De groep geniet wereldwijd erkenning in het segment van blonde hoge gistingbiere met hergisting op de fles, vooral dankzij het hoofdmerk Duvel. Verder verdeelt de groep merken als Maredsous, Bel Pils, Liefmans en Vedett.

### Uitdaging

Duvel Moortgat zocht een nieuwe gebruikersvriendelijke CRM-oplossing die de vertegenwoordigers van de groep moest toelaten om sneller en efficiënter te werken.

### Oplossing

Microsoft Dynamics CRM met de Avento Mobile CRM Drinks-oplossing biedt Duvel Moortgat een platformafhankelijke oplossing, die werd geïntegreerd met het ERP Microsoft Dynamics NAV.

### Voordelen

- Microsoft Dynamics CRM met de Avento Mobile Drinks oplossing werkt platformafhankelijk, waardoor vlot kan geschakeld worden tussen verschillende types mobiele toestellen.
- Duvel Moortgat beschikt met Microsoft SQL Server voortaan over één centrale database
- Vertegenwoordigers beschikken nu sneller over alle klantendata die ze nodig hebben.
- De grote gebruikersvriendelijkheid maakt dat alle medewerkers vlot zijn overstapt naar het nieuwe systeem.
- De marketingmodule van Microsoft Dynamics CRM zal ook binnen de marketingafdeling voor een grotere efficiëntie zorgen.
- Data zijn offline beschikbaar



producten te promoten en klanten te overtuigen om onze merken te verkopen. Zij zijn ook het best geplaatst om marktinformatie te vergaren en het profiel van de klant in kaart te brengen. Tot slot bieden ze klanten de nodige Point-Of-Sales-ondersteuning en volgen ze eventuele klachten op.”

In België tellen beide teams samen een 30-tal medewerkers. In Frankrijk zijn er dat zo'n 20, in Nederland ongeveer 25 en in het VK een 5-tal. De VS en China kunnen rekenen op respectievelijk een 50- en 20-tal vertegenwoordigers.

### Schreeuw om een nieuw CRM

Om die mobiele teams te ondersteunen, werkte Duvel Moortgat al langer met CRM-software. Maar die zorgde voor veel ergernis binnen de organisatie. “Zo moesten we voor elke doelgroep een andere database aanspreken. Dat betekende dat we alle artikelen in twee databases moesten stoppen en dat liefst op een uniforme manier, wilden we overkoepelende rapporten trekken. Het stroomlijnen van systemen stond dan ook bovenaan ons verlanglijstje bij de keuze van een nieuw CRM”, vertelt Wesley Van Cleempoel.

Bovendien moest het CRM toelaten om platformafhankelijk te werken. “Bij de software die we hadden waren we gebonden aan één enkel platform. Daar wilden we vanaf. Het nieuwe CRM moest ons een maximale mobiliteit kunnen garanderen”, zo klinkt het.

Meer flexibiliteit was een andere vereiste. “We groeien momenteel erg hard. Dat maakt dat we zeer snel aanpassingen moeten kunnen doen. De oude software had moeite om ons daarin te volgen. De software was evenmin gebruiksvriendelijk, waardoor de vertegenwoordigers er liefst zo weinig mogelijk mee werkten”, vervolgt hij. “Tegelijk wilden we offline kunnen werken. In Frankrijk bijvoorbeeld hebben we lang niet overal bereik, maar onze vertegenwoordigers moeten altijd en overal aan de data kunnen.”

### Microsoft Dynamics CRM: een doordachte keuze

Tijdens de selectie van het nieuwe CRM passeerden verschillende pakketten de revue. Op basis van de rits voorwaarden selecteerde Duvel Microsoft Dynamics CRM in combinatie met de oplossing Avento Mobile Drinks. “We hadden al het ERP Microsoft Dynamics NAV in huis. Dat we beide systemen vlot konden integreren, is meegenomen. Maar veel belangrijker was dat de software een treffend antwoord bood op al onze vragen. Bovendien kon Avento ons tal van referenties binnen onze sector voorleggen”, motiveert Wesley Van Cleempoel. “In onze eindbeslissing speelde ook de grote gebruikersvriendelijkheid van het pakket dankzij het algoritme Avento 3 Click TM en het feit dat enkel Microsoft toeliet om offline te werken mee.”

Om de implementatie uit te voeren stelde Microsoft de gespecialiseerde partner Avento voor. Een Microsoft-partner die kan getuigen van grondige kennis over



drinks & food-sector en tegelijk veel ervaring heeft op het vlak van CRM. Bovendien kon die partner zijn add-on Mobile CRM Drinks aan de oplossing toevoegen.

### Scrum zet vaart achter implementatie

Samen met Avento koos Duvel Moortgat ervoor om te implementeren volgens de scrum-methodologie. “We hebben het project opgedeeld in sprints van 2 à 3 weken. Elke week beslisten we welke doelstelling we binnen die termijn bereikt willen hebben”, legt Wesly Van Cleempoel uit.

“Als een sprint is afgecheckt, zijn we alweer bezig aan de volgende. Dat werkt zeer goed. Uiteraard zetten we zo veel druk op de ketel, maar mede dankzij de flexibiliteit van onze partner hebben we tot nu toe elke sprint gehaald”, luidt het. “De scrum-methodologie laat de organisatie bovendien toe om duidelijk te communiceren wanneer onze vertegenwoordigers wat mogen verwachten. Willen medewerkers een bepaald tabblad meer naar voren of een klik minder, dan wordt dat gewoon in een sprint meegenomen.”

Ook de vrijgave van functionaliteit per land verloopt op basis van sprints. “We zijn gestart met de implementatie in Frankrijk. Sinds kort zijn België en Nederland live. Omdat we wereldwijd zoveel mogelijk willen standaardiseren, is het de bedoeling dat in een later stadium het VK, de US en China volgen”, aldus Wesly Van Cleempoel.

### Dorst naar meer

Na een lange periode waar Duvel Moortgat op het vlak van CRM ter plaatse was blijven trappelen, werd het nieuwe pakket door de vertegenwoordigers met open armen onthaald. “Nu we platformafhankelijk werken, kunnen ze vlot vanop elk mobiel toestel data consulteren: smartphones, iPads, enz. De grote gebruikersvriendelijkheid zorgt ervoor dat alle leeftijdsgeneraties binnen het bedrijf heel vlug weg waren met de nieuwe manier van werken”, zegt Wesly Van Cleempoel. “We werken nu een pak sneller. Microsoft biedt ons daarenboven één centrale database, die ons een uitstekende basis voor rapporteringen biedt.”

Nu de basisactiviteiten succesvol zijn geïntegreerd in Microsoft Dynamics CRM, bekijkt Duvel Moortgat de mogelijkheden om de efficiëntie van de mobiele medewerkers nog te vergroten. “We hebben intussen de tijd gehad om van Microsoft Dynamics CRM te proeven en het smaakt naar meer. De vertegenwoordigers zijn zelf vragende partij om nu het onderste uit de kan te halen.”

Zo zal Duvel Moortgat het onderhoud van leidingen van tapinstallaties in het CRM gaan opvolgen. Verder staat de uitbreiding van de investeringsmodule op het programma. Daarmee volgt Duvel Moortgat investeringsprojecten op, bijvoorbeeld financiële steun voor een toeg bij de klant in ruil voor een bepaalde afname van zijn bieren. Ook op het vlak van rapportering wil Duvel Moortgat de beschikbare mogelijkheden nog beter benutten.

Voor meer informatie over de Duvel Moortgat, bezoek [www.duvelmoortgat.be](http://www.duvelmoortgat.be).

Voor meer informatie over de producten en diensten van Avento, bel naar +32 (0)2 719.03.30, bezoek [www.avento.be](http://www.avento.be) of mail naar [infoweb@avento.be](mailto:infoweb@avento.be).

Voor meer informatie over de producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 503 31 13 of bezoek [www.microsoft.be](http://www.microsoft.be).

Binnenkort zal de marketingafdeling mee de vruchten van Microsoft Dynamics CRM plukken. “Via de marketingmodule willen we mailings vanuit Microsoft Dynamics CRM opzetten. We zijn ook van plan om Yammer te introduceren, wat standaard in het pakket vervat zit. En ongetwijfeld zullen tijdens de verdere verkenning van het pakket nog andere opportuniteiten opduiken”, besluit Wesly Van Cleempoel.