

KLANTCASE

Dozon

Joris Marcelis van Dozon over de nieuwe
E-Ops webshop

on. Overal aan gedacht

Kijk op www.dozon.nl

“Je hebt als klant echt wat te willen”

“We hebben een enorme stap gemaakt”, zegt Joris Marcelis, e-commerce coordinator bij Dozon, groothandel in bouwproducten. Het bedrijf riep de hulp in van Solvisoft om van zijn verouderde webwinkel weer een state of the art e-commerce platform te maken. Met steeds weer nieuwe functionaliteiten lukt het Dozon almaar beter om zijn klanten aan zich te binden.

“Onze verkoopmedewerkers durfden de klant niet naar de webshop door te sturen, zo vaak ging het fout”, zegt Marcelis over Dozons oude webshop, gebouwd en beheerd door een andere partij. Met name de koppeling tussen webshop en ERP-pakket leverde veel problemen op. Extra vervelend was dat de Magento-omgeving niet kon worden aangepast aan specifieke wensen. Kortom: het was tijd voor vernieuwing. “Maar dit keer wilden we het wél meteen helemaal goed doen.”

Bij de keuze voor Solvisoft was Marcelis zelf niet betrokken, maar hij weet wel wat de doorslag gaf. “Met name de koppeling tussen systemen was heel belangrijk voor ons, daar is Solvisoft heel sterk in. Ze springen er bovendien uit door hun persoonlijke benadering en kunnen echt maatwerk leveren. E-ops is hun eigen product dus je hebt als klant echt wat te willen. We hebben gemerkt dat bijna alles kan.”

Online bestelproces is eenvoudiger geworden

Inmiddels draait de nieuwe webshop een jaar. Marcelis: “Solvisoft heeft alles waargemaakt wat ze hadden beloofd, en zelfs nog meer.” Het betekende een flinke opwaardering voor Dozons online verkoopkanaal, waarop zo’n 150.000 tot 200.000 producten warden aangeboden. “Het ziet er weer helemaal up-to-date uit, in lijn met onze huisstijl. Het bestelproces is eenvoudiger geworden en ook wat betreft snelheid en stabiliteit zijn we er enorm op vooruit gegaan. En nog wel het belangrijkste: we bieden steeds meer functionaliteit.”

Dozon wil de klant zoveel mogelijk informatie geven tijdens het bestelproces, legt Marcelis uit. “Om een voorbeeld te noemen: je kan nu precies zien hoeveel stuks er van een product op voorraad zijn en bij welke vestiging. En nog steeds zijn we bezig nieuwe mogelijkheden toe te voegen. Solvisoft denkt daarbij heel actief met ons mee. Ze raadden ons bijvoorbeeld aan om aankoopsgesties te tonen op basis van koopgedrag van andere klanten. Nog zo’n idee om de

conversie te verhogen: een herinneringsmail als iemand een bestelling in het winkelwagentje plaatst maar nog niet heeft afgerekend. Solvisoft is echt een partner die ons op de hoogte houdt van de laatste trends en ons meeneemt in de nieuwste commerciële mogelijkheden.”

Hosting en beheer van e-commerce platform

Ook de hosting en het beheer van het e-commerce platform gaat er met Solvisoft aan het roer anders aan toe. “Bij de oude aanbieder kreeg je na 5 uur ‘s middags niemand meer aan de lijn”, zegt Marcelis. “Maar zo’n webshop moet natuurlijk gewoon 24 uur per dag functioneren. Dat snappen ze bij Solvisoft heel goed. Als er iets is, lossen ze het meteen op, ook buiten kantooruren.”

Dozon stak de oplevering van de nieuwe webshop niet onder stoelen of banken. “Via elk kanaal hebben we onze klanten erop gewezen: nieuwsbrieven, een spandoek aan de gevel, flyers bij elk bezorgd pakketje. De campagne wierp vruchten af: de weborders en omzet lieten een flinke stijging zien. Je merkt dat onze klanten steeds meer overstappen naar online bestellen.”

Streepjescode scannen met telefoon

En de piek is nog lang niet in zicht als het aan Marcelis ligt. “We blijven de webshop doorontwikkelen. Helemaal makkelijk wordt het voor de klant met OCI-koppelingen, waardoor hij rechtstreeks vanuit zijn eigen ERP-systeem bestellingen kan doen. Solvisoft is zo’n koppeling al voor een van onze klanten aan het bouwen. Ik verwacht dat dat in de toekomst vaker zal gebeuren.”

Ondertussen werkt Dozon ook aan een app. Klanten kunnen straks met hun mobiele telefoon de streepjescode scannen van een product dat vervolgens automatisch wordt besteld. Solvisoft verzorgt de koppeling met de webshop. Al met al heeft Dozon een flinke inhaalslag gemaakt, vindt Marcelis. “We hebben echt een enorme stap gemaakt op het gebied van e-commerce. We zaten zo’n beetje achteraan in de kopgroep. Nu zitten we in de voorhoede en we kruijen nog steeds verder naar voren.”



Industrieweg 12

6673 DE Andelst

Tel: +31 (0)488 - 46 99 00

E-mail: info@solvisoft.com

2021-09-16 KC-NL-Dozon.