

# *Dakmaterialen bestellen via het internet*

De dakenbranche heeft het internet ontdekt. Die conclusie kan getrokken worden nu e-Mission, de webshop waar dakgroothandel Vlutters al enige tijd haar gereedschappen, en sinds 1 juni 2006 ook alle dakmaterialen op aanbiedt, succesvol blijkt. Roofs ondervroeg manager inkoop en logistiek John van der Haak over de nieuwe ontwikkeling.



Naast de groothandel voor dakmaterialen bestaat de Vlutters Groep uit een handelsonderneming, die fungeert als leverancier van o.a. personen/goederen liften en kranen voor pannenleggers. Voor de verhuur van deze producten is een andere BV actief: Vlutters Bouwlogistiek. Tevens is er een bedrijfs onderdeel Service en Techniek, waarmee het bedrijf reparatie en onderhoud uitvoert en een 24-uurs service biedt om eventuele calamiteiten op te lossen. "Al deze bedrijfs onderdelen," vertelt Van der Haak, "zijn ontstaan uit de behoefte onze klant zo compleet mogelijk van dienst te kunnen zijn. Dit is ook de reden dat wij onze producten via het internet zijn gaan aanbieden."

## E-commerce

Het bedrijf probeert de klant zoveel mogelijk van dienst te zijn. Dit uit zich enerzijds in de levertijd ("als de klant de bestelling vóór 16 uur plaatst, is het de volgende ochtend om 8 uur op de gewenste plek"), anderzijds in het gegeven dat men een speciale afdeling heeft die voor de klant calculaties uitvoert en afschotplannen maakt.

In maart 2004 maakte de Vlutters Groep een begin met de eigen webshop. In eerste instantie was deze enkel uitgerust met gereedschappen. Van der Haak: "Toen we begonnen met de webshop, was dat niet uit de verwachting dat we ineens veel meer via het internet zouden verkopen. We wilden er vooral voor zorgen dat we onze klanten konden voorzien van de meest actuele informatie. Velen hebben nog papieren catalogi van laten we zeggen twee jaar geleden liggen: de daarin gehanteerde prijzen zijn niet meer actueel en ook het assortiment is in de tussentijd flink aangepast en uitgebreid. Via het internet willen wij onze klant up to date houden. Dat kan natuurlijk eenvoudig via de website, maar wij wilden onze klant ook via het internet op maat bedienen. De klant krijgt daarom een eigen account in een afgesloten gedeelte van de website, waar alle informatie die voor dit bedrijf geldt kan worden geraadpleegd. Dit account is bereikbaar met een klantnummer en een wachtwoord. Dit betekent dat men niet alleen de beschikking heeft over uitgebreide productinformatie, maar ook bijvoorbeeld over informatie over welke kortingen voor het bedrijf gelden. Men kan via de eigen account bestellingen plaatsen. Uiteraard zijn ook zonder wachtwoord alle artikelen met productinformatie te bekijken."



## Mogelijkheden

In de webshop is de algemene catalogus ingedeeld in de productgroepen dakmaterialen, kleding, schoenen, veiligheid, gereedschap en machines. Het assortiment dakmaterialen is vervolgens onderverdeeld in negen categorieën, variërend van de verschillende isolatiematerialen tot de dakbedekkingen voor het platte dak (bitumen, kunststof), het hellende dak, daktoebehoren, tegel dragers, etc. Bij alle producten staat alle relevante technische informatie opgenomen: bij een isolatieproduct bijvoorbeeld wordt in een overzicht de Rc-waarde gegeven, de brandklasse, de opbouw, de drukvastheid, etc. Van der Haak: "Veranderingen in bijvoorbeeld de prijs kunnen door ons eenvoudig worden aangepast en die werken overal in door. De klant heeft dus altijd de juiste en meest actuele informatie tot zijn beschikking. Naast informatie wordt in de webshop ook advies gegeven."

Het bedrijf heeft hiertoe het e-businessmodule van JIS Nederland in gebruik. "Wij waren de tweede klant van de ontwikkelaar van het systeem, wat als voordeel had dat wij nauw betrokken waren bij de ontwikkeling van het systeem en het softwarepakket op onze wensen kon worden afgestemd. De mogelijkheden zijn daarom ook uitgebreid: zo kunnen bijvoorbeeld verschillende mensen van hetzelfde bedrijf een account hebben, maar de mogelijkheden per account kunnen verschillen. Informatie die bijvoorbeeld voor de directeur relevant is, maar niet voor de magazijnmedewerker, kan voor de magazijnmedewerker worden afgeschermd."

## Elk gewenst tijdstip

Als voornaamste voordeel van het internet noemt Van der Haak het feit dat men de informatie op elk gewenst tijdstip kan raadplegen. "Bij veel dakdekker- of loodgieterbedrijven, vooral de kleinere, worden de bestellingen in de avonduren gedaan, als al het overige werk klaar is. Maar op die tijdstippen is er niemand telefonisch bereikbaar om eventuele vragen te beantwoorden."



John van der Haak, manager inkoop en techniek Vlutters Dakmaterialen

Doordat de meeste relevante informatie op het internet staat, heeft de klant in veel gevallen de telefoon niet meer nodig. Hij hoeft dan ook niet meer, zoals vaak gebeurt, vanaf het dak zijn informatie op te vragen. En als hij toch belt, is hij op het moment van bellen in de meeste gevallen al veel beter geïnformeerd. Hij komt beter beslagen ten ijs."

De informatie wordt door de groothandel ook digitaal aangeboden. Men kan de klanten middels nieuwsbrieven per e-mail voorzien van informatie betreffende nieuwe producten, acties, etc. De klant kan daarbij zelf de gewenste informatie van de verschillende productgroepen aangeven. Ook kan hij de prijslijst digitaal ontvangen en deze inlezen in het eigen calculatieprogramma.

De dakenbranche heeft de naam behoudend te zijn en mede daarom had Van der Haak aanvankelijk geen hoge commerciële verwachtingen van de webshop. "Als pilot hebben we in maart 2004 om te beginnen onze gereedschappen in de webshop ondergebracht. Het effect daarvan was boven verwachting. Natuurlijk zijn er ook veel klanten die alleen kijken en nog niets bestellen, maar ook dat is in onze ogen een zinvol gebruik van de webshop. Wij hebben daarom besloten om ons volledige assortiment, dus ook al onze dakmaterialen en het zwaardere materieel, via de webshop te koop aan te bieden."

Van der Haak toont zich tevreden met de tot nu toe behaalde resultaten en is blij met de voortrekkersrol die Vlutters op dit gebied speelt: "Nu ook de 'behoudende' dakenbranche het internet heeft ontdekt, zijn er in de toekomst veel meer ontwikkelingen op dit gebied te verwachten. Wij zullen ons uiterste best doen in deze ontwikkelingen een belangrijke rol te blijven spelen."