

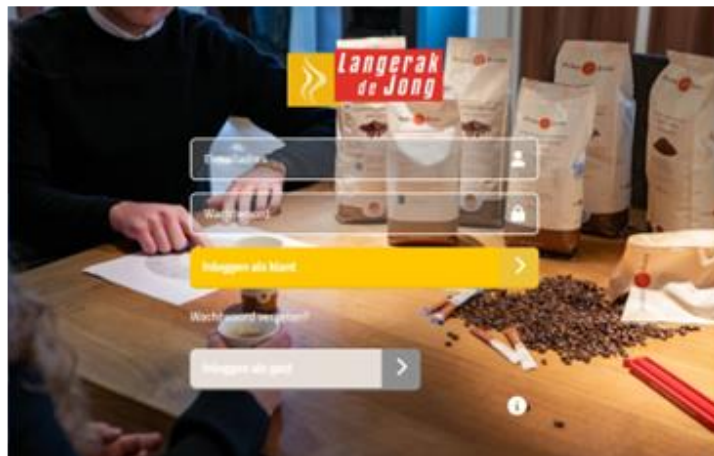
Zo belangrijk is het klanten- en bestelportaal voor Langerak de Jong

Natuurlijk! Langerak de Jong heeft een klanten- en bestelportaal waarmee je eenvoudig alle producten voor op het werk bestelt. Dit omvat koffie, snacks, kantinebenodigdheden en non-food producten. Halverwege 2023 is Langerak de Jong live gegaan met een geheel vernieuwde klanten- en bestelportaal, onderstaand alvast enkele redenen waarom dit portaal bijdraagt aan het succes



Langerak de Jong, opgericht in 1933, is een onafhankelijke dienstverlenende groothandel in food en non food (kantine- en hygiëne producten) voor de business to business markt. Kernwaarden zijn "onafhankelijk", "onderscheidend", "ontzorgen" en "duurzaamheid".

Langerak de Jong is officieel dealer van Etna, Douwe Egberts, Franke en Jura koffiemachines. Koop of huur inclusief full services behoren tot de mogelijkheid. Daarnaast drinken steeds meer klanten het eigen merk koffie Primo Bravo en de Direct Trade "Pure Flavor". Uniek: naast de eigen merken koffie biedt Langerak de Jong de mogelijkheid om een eigen private koffielabel te maken.



Afbeelding: inlogscherm bestelportaal

- 1. Gemakkelijk bestellen:** Met meer dan 5500 producten is alles in één omgeving te bestellen. Je kunt vaste bestellijsten maken en profiteren van acties.
- 2. Snelle levering:** Bestellingen worden in eigen beheer tot in de kantine geleverd, op een tijdstip dat jou uitkomt. Franco levering vanaf € 295,-.
- 3. Totaalleverancier:** Langerak de Jong is al sinds 1933 een betrouwbare partner. Met kwaliteit, service en gemak als kernwaarden.

Bij Langerak de Jong weten ze dat tijd kostbaar is. Daarom hebben ze geïnvesteerd in een geavanceerd klanten- en bestelportaal die de bedrijfsprocessen naar een hoger niveau tilt. Wil je zelf het klantportaal ontdekken? Log dan in als gast op dit bestelportaal (<https://portaal.ldj.nl/>) én lees hieronder het gesprek dat wij hadden met Henk-Jan de Heer, commercieel directeur van Langerak de Jong.

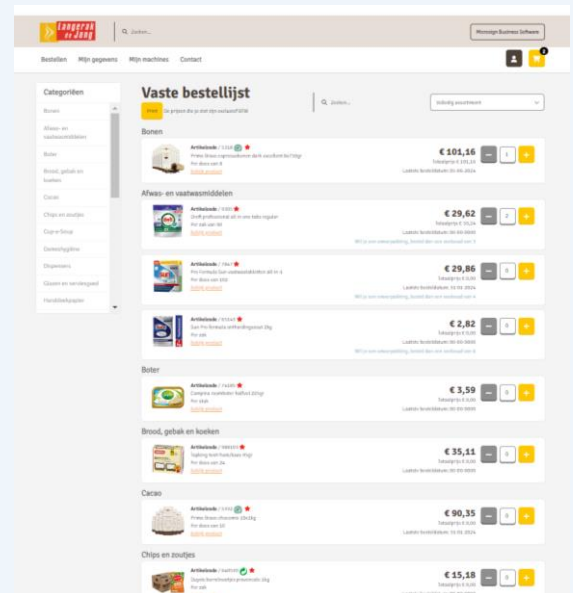


Wil jij ook je online business laten groeien?

Aan de hand van een aantal vragen proberen wij inzichtelijk te maken hoe Langerak de Jong dit heeft aangepakt:

Hoe belangrijk is de klanten- en bestelportaal voor Langerak de Jong?

Aan het woord is Henk-Jan de Heer; "Langerak de Jong heeft een omzet van ruim 24 miljoen euro en 97% hiervan komt geautomatiseerd binnen. 69% via de bestelportaal en 28% via EDI. De laatste 3% willen en kunnen wij niet automatiseren. Daar zit onze advisering over bijvoorbeeld een nieuwe koffiemachine, dat is maatwerk. Wij hechten hierbij zeer aan het persoonlijk contact om onze klanten te helpen de juiste keuze te maken. Laatst heb ik eens uitgerekend dat wij 10 extra medewerkers nodig gehad zouden hebben -als je ze al kunt vinden- wanneer alle orders telefonisch of per e-mail binnengekomen zouden zijn. Wat te denken van ons bedrijfsresultaat dat hierdoor onder enorme druk was komen te staan. Dus ja, de klanten- en bestelportaal is voor ons belangrijk!"



Afbeelding: vaste bestellijsten

Langerak de Jong maakt al langere tijd gebruik van een bestelportaal, wat is de reden geweest om op enig moment om te kijken naar een nieuw bestelportaal.

"Onze oude bestelportaal was niet rechtstreeks gekoppeld met ons ERP systeem, gegevens werden gesynchroniseerd en liepen hierdoor nooit één op één met onze ERP applicatie. Klant- en artikelgegevens moesten op meerdere plekken beheerd en aangepast worden met alle gevolgen van dien. Alle data is nu gecentraliseerd, wij hebben hierdoor veel minder werk én minder kans op fouten. Het portaal maakt nu onderdeel uit van ons logistieke proces. Een prijsafspraken binnen onze ERP applicatie wordt direct toegepast in het bestelportaal. Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om zelf meer informatie dan voorheen op te vragen of aan te passen, denk hierbij aan het opvragen van kopie facturen of het beheren van afleveradressen. "



Een klanten- en bestelportaal is voor Langerak de Jong is niet nieuw. Waar is vooral op gelet bij de selectie van een nieuwe portaal/leverancier?

“Hier is maar één woord op zijn plaats en dat is toekomstbestendig, niet een oplossing die enkel voor nu voldoet. Onze markt is volop in beweging en het gaat niet lang duren voordat wij, naast alle informatie die wij nu al moeten verstrekken, ook de herkomst van artikelen dienen te tonen. Tevens hebben wij divers koppelingen met leveranciers en productinformatie zoals EZ-Base. In de toekomst zal dit alleen maar meer worden. De leverancier van onze primaire IT-oplossingen dient met deze ontwikkelingen mee te kunnen gaan. Niet dat wij over drie jaar noodgedwongen weer een overstap moeten maken”

Langerak de Jong maakt gebruik van een klantenportaal. Waarom is gekozen voor een bestelportaal en niet voor een webshop?

Een webshop is gericht op verkoop van producten en/of diensten met als doel het creëren van conversie (bezoekers aanzetten tot actie). Vaak wordt een webshop ingezet in een b2c-omgeving (business to consumer). Een **bestelportaal** vervult een bredere rol met als belangrijkste doel het vergemakkelijken van handels- en bedrijfsprocessen binnen een b2b omgeving. Denk hierbij aan vaste klanten die op eenvoudige wijze (herhaal)orders willen plaatsen. Daarnaast zijn webportalen vaak geïntegreerd binnen een erp-systeem waardoor er meer relevante informatie op één plek weergegeven kan worden. Een **bestelportaal** is in feite een webshop, maar dan specifiek voor zakelijke klanten, partners of medewerkers.

Het laten bouwen van een website, klanten- en bestelportalen is een zeer competitieve markt, waarom is Langerak de Jong bij IJsselvallei uitgekomen?

“Heel eerlijk, wij hebben in eerste instantie een offerte opgevraagd bij de vorige leverancier. Hiervan ontvingen wij een prijsindicatie die voor ons niet in verhouding was. Wij zijn Langerak de Jong en geen Bol.com of Amazon. IJsselvallei kenden wij al als onze ERP leverancier en daar hebben wij ook een prijs opgevraagd. Dat lag veel meer in de lijn. IJsselvallei kon ook precies datgene bieden wat voor ons belangrijk is zoals een mooie look and feel, bestelgemak, vaste bestellijsten en actie artikelen. De implementatie van de portaal was een proces waar wij veel invloed op hebben gehad, over elk onderdeel hebben wij slim kunnen nadenken om voor onze klanten en onszelf het maximale uit de portaal te halen. Voor mij zeer waardevol zijn de rapportages over bijvoorbeeld bestelgedrag van onze klanten. Dit geeft ons nuttige informatie waarmee wij de portaal kunnen finetunen”.

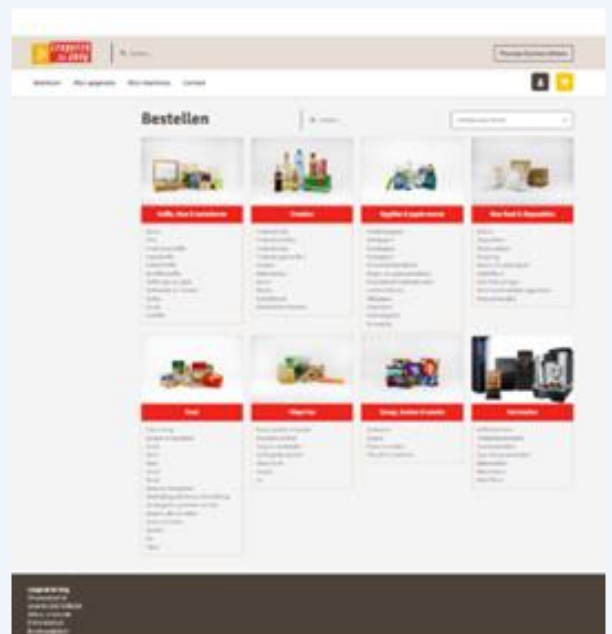


In de zoektocht naar een klanten- en bestelportaal komen vaak termen voorbij als “customer journey”, “strategie” en “visie”. Het lijkt allang niet meer te gaan om enkel bestellen, wat kun je daar over vertellen?

“Als het gaat om herhaalorders of verbruiksartikelen dan telt maar één ding en dat is het je klanten zo makkelijk mogelijk maken. Dat is de rode draad bij alles wat wij doen. Is een artikel (tijdelijk) uitverkocht, dan bieden wij hiervoor geheel geautomatiseerd alternatieven aan. Hierdoor minder backorders, naleveringen en lange levertijden, dat vergroot de klanttevredenheid en loyaliteit. Op zaterdag of midden in de nacht bestellen, geen enkel probleem! Belangrijk, het klanten- en bestelportaal biedt inzicht in de klantreis en bestelpatronen. Dit helpt bij het ontwikkelen van een effectieve strategie en visie voor de toekomst. Een klanten- en bestelportaal gaat verder dan alleen bestellen. Het is een strategisch hulpmiddel dat zowel klanttevredenheid als bedrijfsefficiëntie bevordert.”

Langerak de Jong is nu bijna een jaar live, wat zijn de merkbare effecten?

“Wij hebben de overstap goed voorbereid. Er zijn geen klanten geweest die ons gebeld hebben met de vraag of ze weer terug konden naar de oude portaal. Vragen over de werking hebben wij ook niet gehad. Onze klanten ervaren de portaal als zeer intuïtief. Wij zitten inmiddels in de fase van continue verbeteren. Als voorbeeld, wij zijn een groothandel, en willen veel meer aansturen op de afname van verpakkingseenheden. Daarnaast leveren wij ook reserve onderdelen voor koffiemachines, hierover ontvangen wij veel vragen buiten de portaal om. Hierin willen wij onze klanten graag ontzorgen. Wat ik voor mijzelf een enorm pluspunt vindt, voorheen zorgden acties voor piekbelasting. Nu bereiden wij ze rustig voor en passen ze automatisch toe op de gewenste datum. Efficiëntie ten top!”



Afbeelding: Bestelportaal



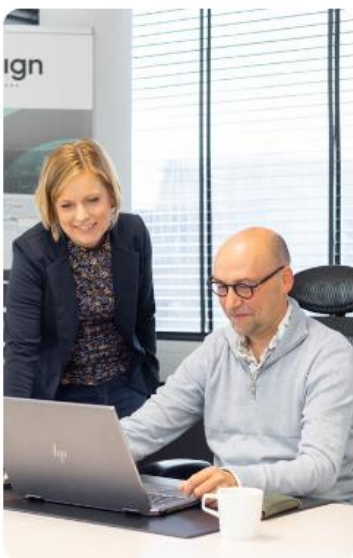
Hoe heeft Langerak de Jong de samenwerking met Ijsselvallei ervaren?

“Als zeer prettig, in de samenwerking hebben wij er samen voor gezorgd dat er een heel mooi eindproduct staat. Wel als kritische noot, een klanten- en bestelportaal is een complex product waar veel disciplines samenkomen, dus meerdere personen. De les is om een volgende keer betere afspraken te maken wie over welk onderdeel de regie voert.”



Welke tips heeft Langerak de Jong aan andere gebruikers die bezig gaan met (vernieuwing) van de klanten- en bestelportaal.

“Mijn allergrootste tip, en ik heb het al genoemd, probeer zover als mogelijk vooruit te kijken. Ga niet voor een product of leverancier die voor op dit moment voldoet en kies voor een flexibele oplossing en leverancier waar je een flink aantal jaren mee vooruit kan.”



Voor meer informatie:

Ijsselvallei B.V.

Burgemeester Roelenweg 24

8021 EW ZWOLLE

T. 088 850 96 06

E. info@ijsselvallei.nl

W. www.ijselvallei.nl

