

DeliXL 
First for
Foodservice

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen
Vers

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen
Vers
Beleving



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen
Vers
Beleving
Gastvrij



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen
Vers
Beleving
Gastvrij
Smullen



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Smakelijk
Service
Vermaak
Verrassend
Kokkerellen
Vers
Beleving
Gastvrij
Smullen
Smaakvol

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk

DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk

Klinkend

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk

Klinkend

Sfeervol



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance
Delicatesse



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance
Delicatesse
Lekker!



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance
Delicatesse
Lekker!
Genieten

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance
Delicatesse
Lekker!
Genieten
Verwennen

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit
jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende
mensen

Feestelijk
Klinkend
Sfeervol
Verrukkelijk
Ambiance
Delicatesse
Lekker!
Genieten
Verwennen
Snoepen

DeliXL



Dag in dag uit de uitdaging van lekker verrassen en heerlijk verwennen.

Emotie!

Passie



DeliXL

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren
Ondernemen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel

Winst



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel

Winst

Productie

DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel

Winst

Productie

Organiseren

DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren
Ondernemen
Commercieel
Winst
Productie
Organiseren
Inkopen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren
Ondernemen
Commercieel
Winst
Productie
Organiseren
Inkopen
Verkopen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel

Winst

Productie

Organiseren

Inkopen

Verkopen

24/7

DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren

Ondernemen

Commercieel

Winst

Productie

Organiseren

Inkopen

Verkopen

24/7

Digitaal

DeliXL

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet

Administreren



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet

Administreren

Efficiency



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledaagse beheer van onderaan de streep steeds weer uit te komen

- Bereiden
- Omzet
- Administreren
- Efficiency
- Informatie



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden
Omzet
Administreren
Efficiency
Informatie
Logistiek

DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet

Administreren

Efficiency

Informatie

Logistiek

Distributie



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden
Omzet
Administreren
Efficiency
Informatie
Logistiek
Distributie
Controleren

DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet

Administreren

Efficiency

Informatie

Logistiek

Distributie

Controleren

HACCP

Presteren

DeliXL



Plannen te over, tijd schiet te kort.

Ratio!

Prestatie



Verandermanagement

- **Dwingende noodzaak**
- **Coalitie van veranderingsgezinden**
- **Visie**
- **Communicatie**
- **Verandering van structuren die visie ondermijnen**
- **Quick wins**
- **Consolidatie van verbetering, méér verandering**
- **Nieuwe werkwijze verankeren**

Dwingende noodzaak

- Traag verlopend fusie-proces
- Sterk intern gericht
- Klantverlies bijzonder hoog
- Rendement onder grote druk

**Customer
Intimacy**



**Operational
Excellence**

Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.

Visie

CRM voor Deli XL is **verankerd in de overall strategie** en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.

Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde **werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.**

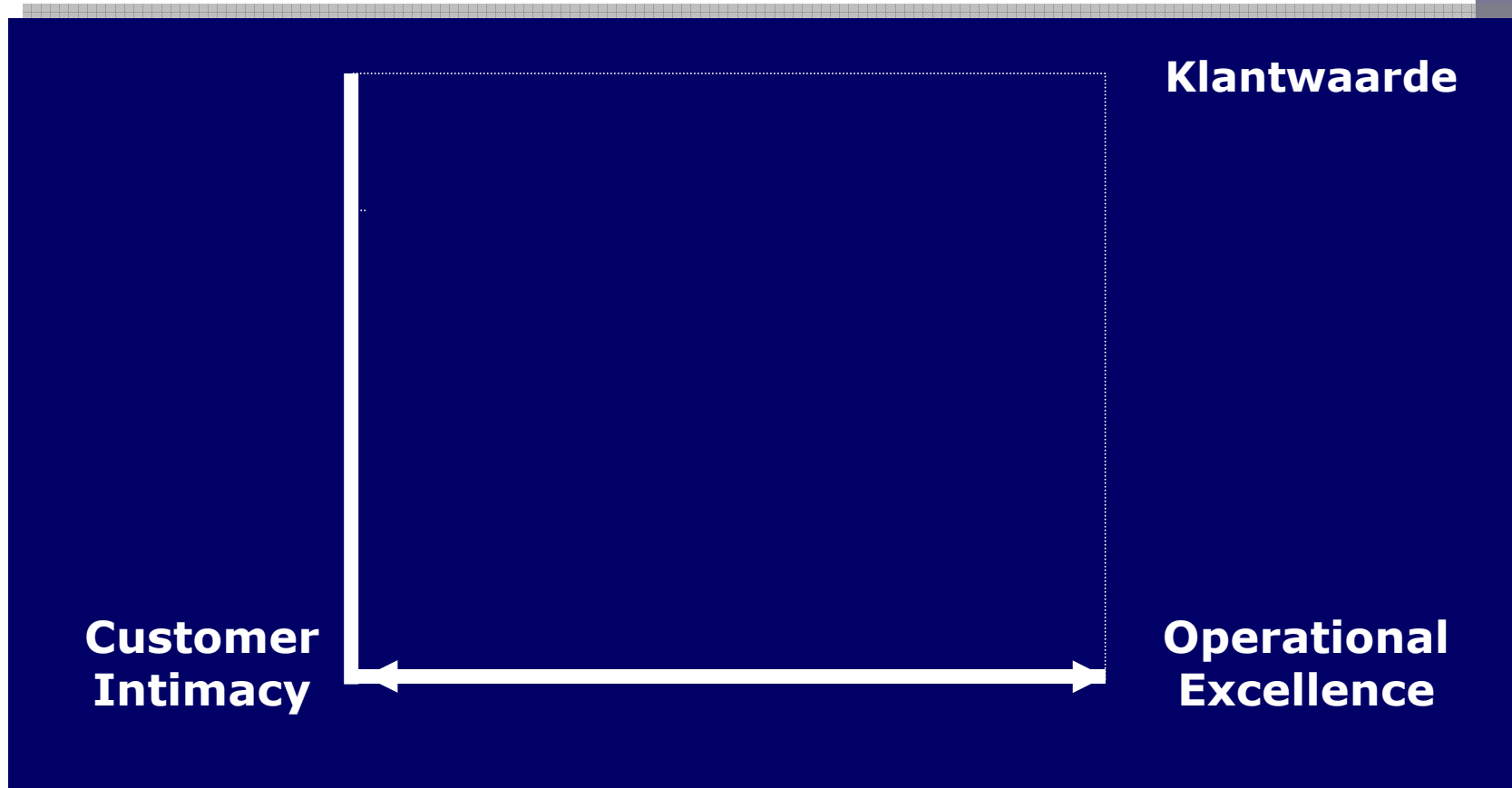
Visie

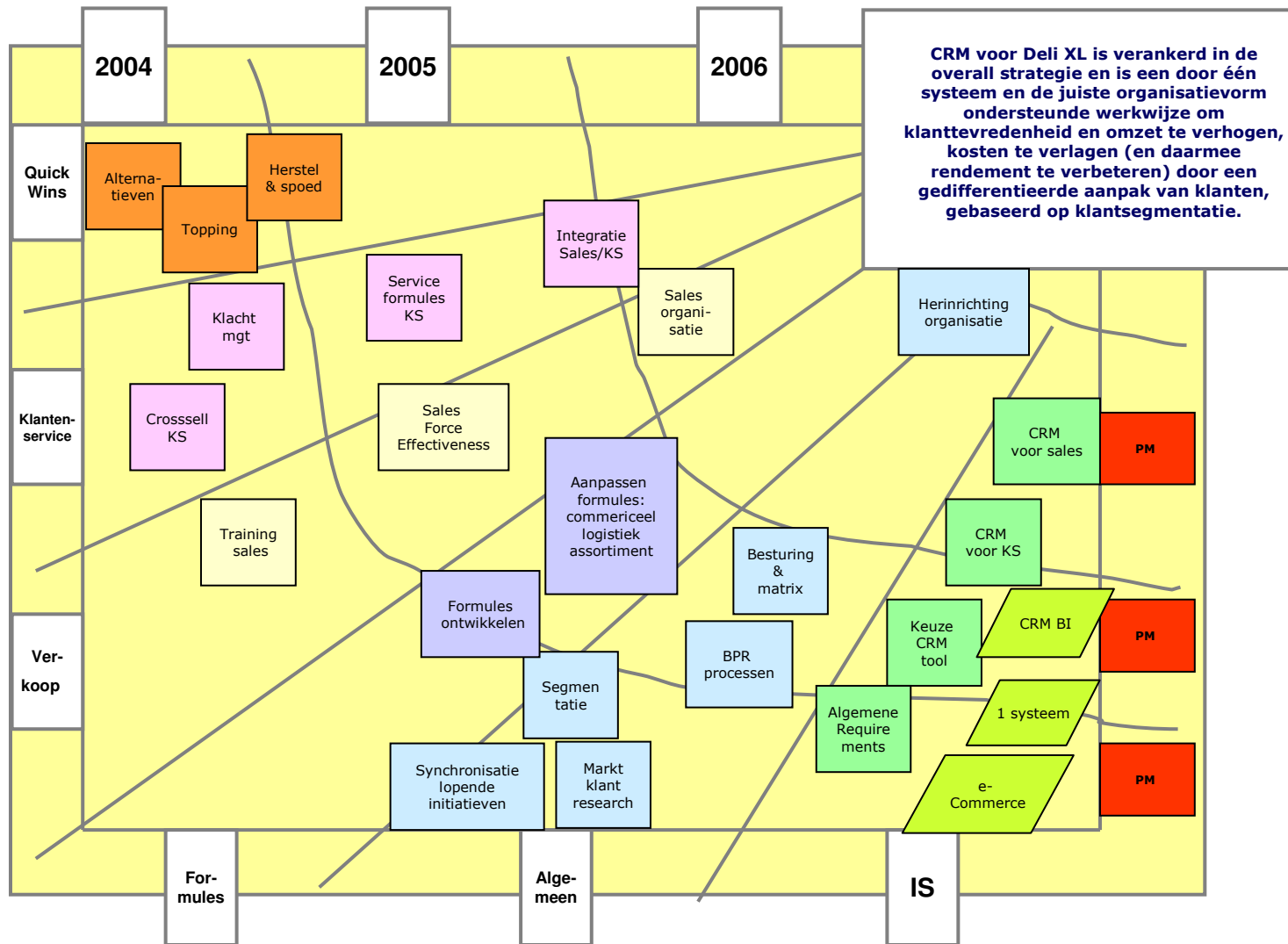
CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om **klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen** (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.

Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, **gebaseerd op klantsegmentatie.**

Oplossen van het dilemma





Structuren die de visie blokkeren

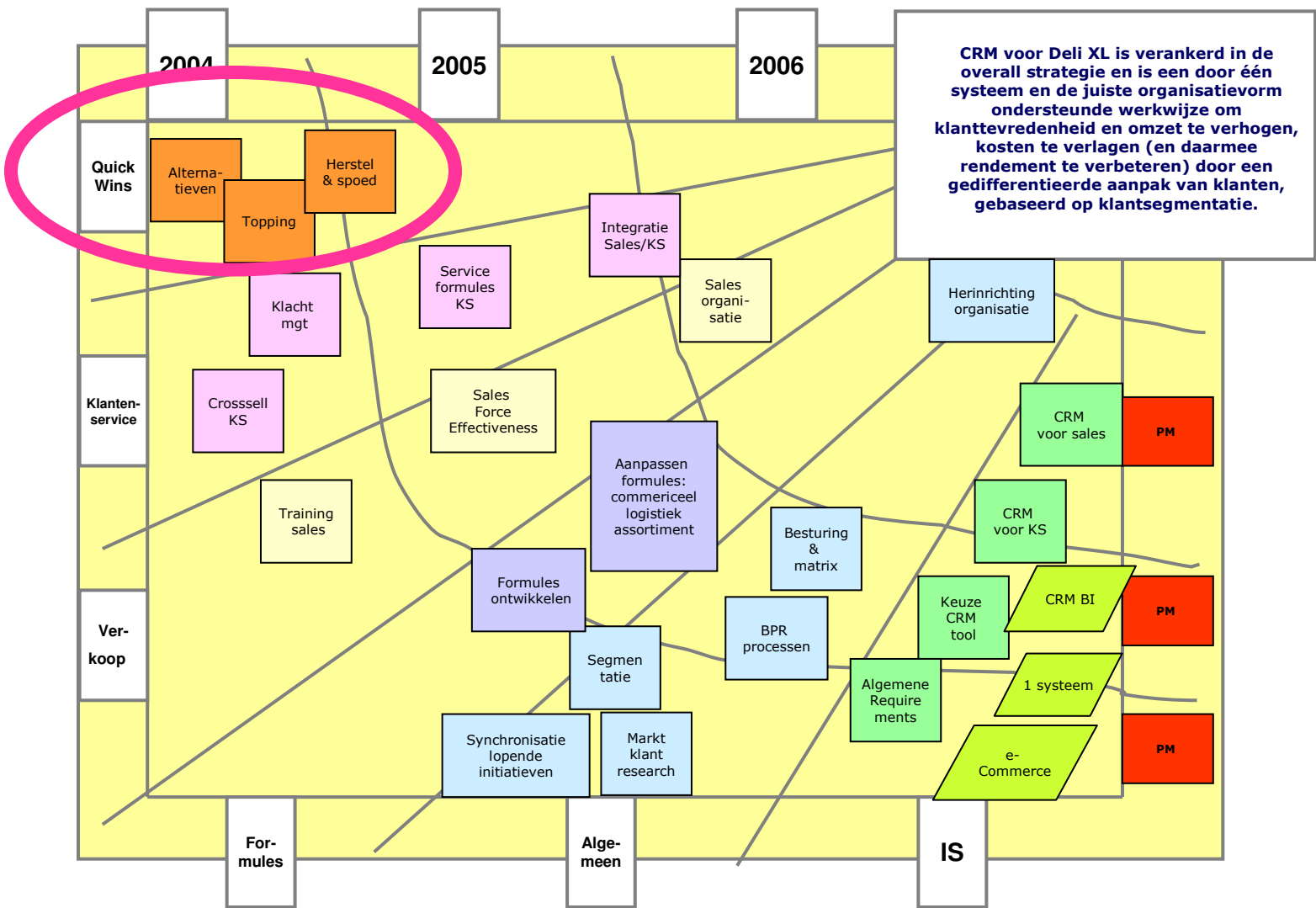
- **Hoofdkantoor**
- **Grondslag bonussen:**
 - omzet
- **Overlegstructuren**
- **Support Center**
- **Grondslag bonussen:**
 - klantwaarde
- **Matrix**



Quick wins

- **Snel succes nodig**
- **Eigen stream met drie projecten**
- **Benefit tracking vanaf dag 1**





Consolideren...méér verandering

- **Klanttevredenheid**
- **Verbetercirkel opgenomen in jaarplannen**
- **Organiseren rondom de klant**
- **Klantwaarde**

De resultaten

- **Totaal van alle klantwaardes aanzienlijk gestegen**
 - **Meer klanten en meer omzet**
 - **Klantverlies teruggebracht**
- **Actieve telesales en fieldsales leidt tot een betere relatie met leveranciers en klanten**
- **Klanttevredenheidsscore stijgt (bijna) bedrijfsbreed**
- **Deli XL heeft de beste reputatie op service (75/100) van de categorie**

Verankering

- **Continu in beweging...**
 - **Procesgericht werken versterken**
 - **Accountmanagement beoordelen op tevredenheid**
 - **Proces van klanten werven vernieuwen**
 - **Verder in analytische CRM**
 - **Echte dialoogmarketing**
 - ...



CRM Award 2007, Martin van Dam, 8 oktober 2008

Deli XL CRM



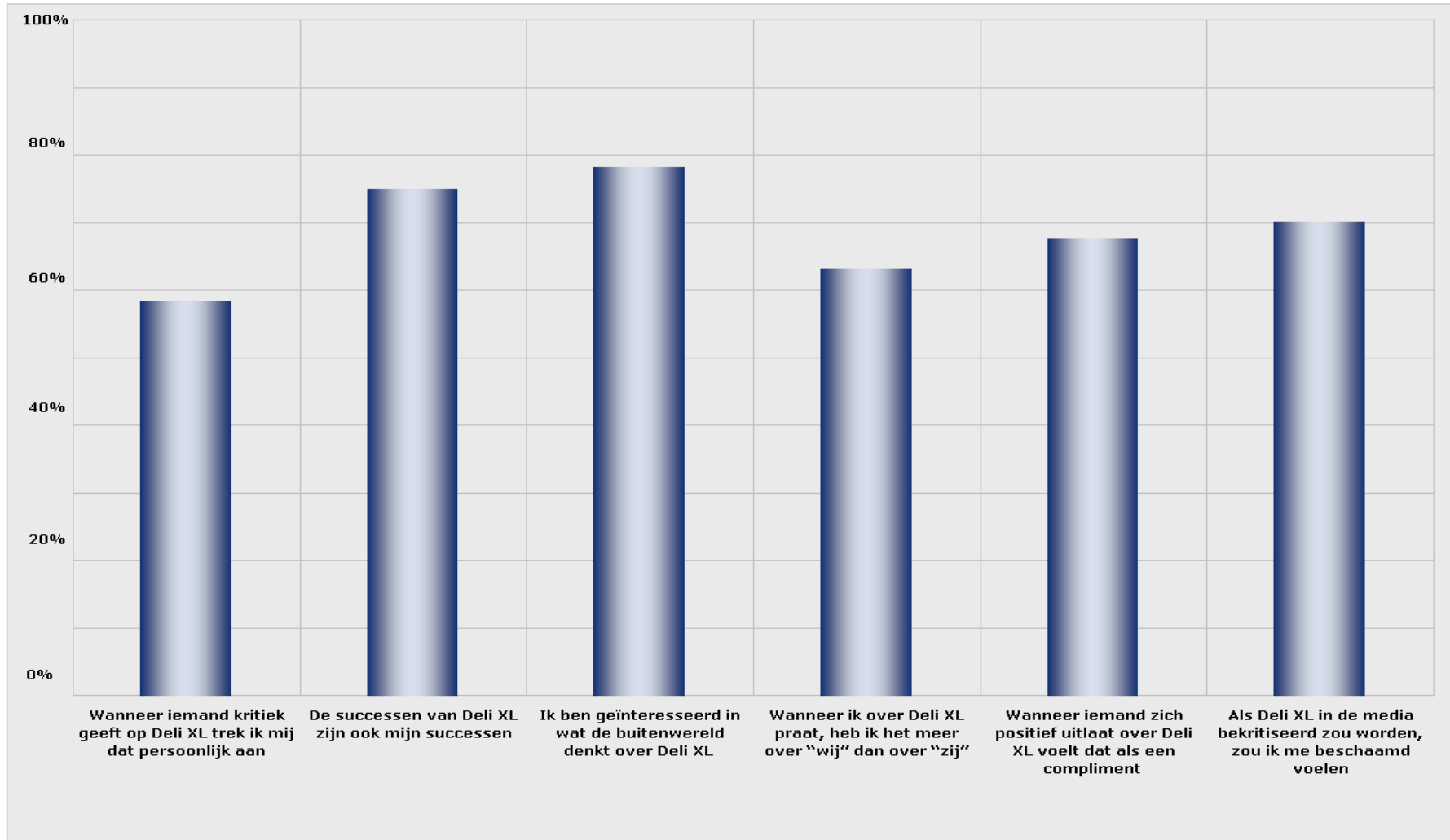
Een jaar later, na...

- > Ca. 15 artikelen in vakbladen, waarvan 5 uitgebreide interviews
- > 1 radio-interview (BNR)
- > 4 congressen
- > 1 gastcollege
- > 2 presentaties bij relaties,
- > terug bij de CRM Association.

En Deli XL?

- > Twee overnames: Verhaaren AGF groothandel, De Kok horecagroothandel
- > Drie participaties (achterwaardse integratie)
- > Groei van het resultaat met ca. 25%
- > Intern onderzoek (Metrixlab):
 - > Deli XL medewerkers zijn trots op hun bedrijf,
 - > willen hún bedrijf een leidende positie zien innemen
 - > Voelen zich zeer verbonden met het bedrijf.

CRM Award 2007



En op CRM-gebied?

In organisatie:

- > Van 5 naar 3 lagen tussen directie en klant
- > Integratie van Sales en Klantenservice landelijk voltooid
- > Intelligent targeting in telesales
- > Mercurius
- > Ketenintegratie voorwaarts

In ICT:

- > Datawarehouse (SQL-server)
- > Salesmanager CRM 100% uitgerold, Servicemanager voor helpdeskfuncties
- > Wiki voor centraal content management

Mercurius

- > Mercury is de god van
 - > Handel
 - > Reizen(Vervoer)
 - > Winst
- > Mercury is afgeschilderd met gevleugelde voeten. Dit symboliseert snelheid



Het symbool voor de planeet Mercurius is ook het projectsymbool.



Content

- > Mercurius is een alles overkoepelend programma voor Deli XL, dat resulteert in
 - > Een nieuwe applicatieportfolio om de bedrijfsvoering in de toekomst te ondersteunen,
door
 - > Veranderen van de aandachtspunten van het bedrijf van afdelinggestuurd naar procesgeoriënteerd,
omdat
 - > Huidige manier van werken heeft geleid tot te veel complexiteit in systemen en processen. Dit leidt tot inflexibiliteit in het invullen van klantbehoeften.

Proces

- > Om veranderingen te bereiken is een programma ontwikkeld om het bedrijf te betrekken in de bepaling van de benodigde gebieden van verbetering.
 - > Het benutten van kansen, ontstaan door procesgeoriënteerd werken, door het aankopen van 'quick win'-verbeteringen voor de dagelijkse werkzaamheden.
 - > Het creëren van enthousiasme in het bedrijf door adequaat te handelen met dagelijkse problemen en frustraties die echt harde resultaten leveren.
 - > Het constant steun genereren van bestuursniveau en het gebruik van enthousiasme van de werkvloer voor de realisatie van 'quick win'-verbeteringen.
 - > Betrek het top- en middenmanagement voor toekomstige ontwikkelingen en gebruik de lessen die zijn geleerd door 'quick win'-verbeteringen.
 - > Hoge norm van communicatie

Mensen

- > Door het demonstreren van veranderingen in het project van begin af aan, zijn mensen geneigd veel meer tijd en moeite te besteden dan zij in eerste instantie dachten te kunnen
 - > Mobiliseren van middelen van het werkveld om resultaten te behalen
 - > Werkervaring op de werkvloer gebruiken om snel win situaties en verbeteringen te signaleren
 - > Valide resultaten met middel/top management
 - > Meer ruimte geven aan mensen om zich te ontwikkelen in het project en hen begeleiden om te komen tot een effectieve werkwijze

Mercurius project overzicht

- > Het Mercurius project bevat de volgende delen:
 - > Beoordeling van de geschiktheid van het huidige niveau van IT van Deli XL processen
 - > Verwezenlijking van het Deli XL procesmodel
 - > Verbeteringen van de processen door de ‘quick win’ benadering
 - > De ontwikkeling van Deli XL “To-Be” procesmodel en processen
-
- > Selectie van de toekomstige IT applicatie portfolio
 - > Implementeren van nieuwe applicaties

2009-2013

Quick win process improvements

- > Een 'quick win' is vastgesteld m.b.v. de volgende voorwaarden:
 - > Beter tegemoet komen in de wensen van de klant
 - > Veranderingen draagt bij aan culturele veranderingen
 - > Veranderingen in richting van langetermijn keuzes
 - > Minimale IT-aanpassingen
 - > Implementatie binnen 6 maanden
 - > Terugbetalen binnen 1 jaar

Mercurius



	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12		
Order Realisatie	Quick Win	Process Improvements					
Retouren	Quick Win	Process Improvements					
Category Management		Quick Win	Process Improvements				
Klantwerving en -ontwikkeling		Quick Win	Process Improvements				
Klachtmanagement			Quick Win	Process Improvements			
To-Be	Prepare	Plan	Analyze	Design	Build	Test	Implement >

En op CRM-gebied?

In organisatie:

- > Van 5 naar 3 lagen tussen directie en klant
- > Integratie van Sales en Klantenservice landelijk voltooid
- > Intelligent targeting in telesales
- > Mercurius
- > Ketenintegratie voorwaarts

In ICT:

- > Datawarehouse (SQL-server)
- > Salesmanager CRM 100% uitgerold, Servicemanager voor helpdeskfuncties
- > Wiki voor centraal content management

Ketenintegratie

Veel ervaring in ketenintegratie,
achterwaarts.

Nu: de klant als ketenpartner

- > Basis: koppeling met systemen van klanten:
assortiment, bestelling, pakbon, factuur.



Uitwisseling van informatie en kennis

Martin van Dam



Nog steeds veel wensen...

- > Betere inrichting integrale customer feedback
- > Ondersteuning van dialoog in contact center beter
- > Analytische CRM en EDM
- > Website leidend in de contactstrategie
- > Verder vergroten effectiviteit verkoop, met intelligentere lead generatie door marketing
- > ...

“The difference between a good and a bad company will be determined by its ability to execute”

Fred Barnes, CEO Bidvest Europe Ltd