

## DOM adviseert op maat

---

Sluittechniek en elektronisch toegangsbeheer; vakdisciplines die voor opdrachtgevers lastig te doorgronden zijn. Bij cilinderproducent DOM is advisering dan ook een belangrijk deel van het servicepakket. Fundament van die dienstverlening is de kennis en ervaring van de 35 medewerkers van DOM – nagenoeg allemaal met een carrière van meer dan 10 jaar.



Kent u de 'dames van DOM'? Klanten die wel eens een bezoek brachten aan het bedrijfspand van DOM in Den Haag, weten wie bedoeld worden. De 'dames van DOM' zijn de 10 cilinderbouwers die aan de Tiber 32 in Den Haag snel en vakbekwaam en cilinders samenstellen. Met de hand wel te verstaan, aan een tafel die wel wat weg heeft van de werkplek van een goud- en edelsmid. Omringd door cilindercomponenten, netjes uitgesteld op het tafelblad, toveren de 'dames van DOM' die componenten om tot complete cilinders.

De 10 medewerksters van DOM nemen een centrale plek in op de werkvloer. Letterlijk; alle andere activiteiten op de werkvloer – sleutelfabricage, productcontrole, verpakking, verzending en magazijn – zijn gegroepeerd rondom hun 10 werktafels. In de productiehal zijn zij de hoofdrolspelers, die bestellingen van klanten omzetten in DOM-producten. Production Manager Jeroen Ratté roemt 'zijn'



dames: “We gebruiken voor de productie innovatieve machines, maar rekenen daarnaast op het ambacht van onze dames. Zij kennen de cilinders die we hier voor onze klanten produceren door en door. Machines moeten, eenmaal ingesteld, een productiecyclus afmaken. Onze dames kunnen op ieder moment lopende werkzaamheden opzijzetten voor een snelle opdracht tussendoor. Een klant die ad hoc cilinders nodig heeft, kunnen wij zo optimaal bedienen.”

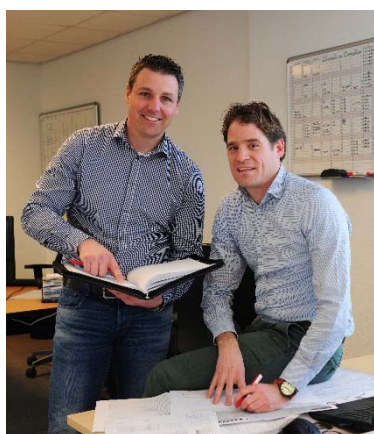
### Meerwaarde: kennis

Sylvain Gfeller is General Manager van DOM. Hij zegt: “Ik geloof dat alles en iedereen van waarde het verdient te worden beschermd, zonder compromissen.” Klanten van DOM kiezen volgens Sylvain niet alleen voor DOM vanwege de kwaliteit van de producten. Zij komen ook naar DOM voor de kennis die het bedrijf in huis heeft: “Nagenoeg iedereen in ons team heeft een jarenlange staat van dienst. Dat geldt voor onze collega's in de productie, maar bijvoorbeeld ook voor de mensen van ons sluitplanbureau. Daar ligt het gemiddelde dienstverband op 18 jaar. Onze partners profiteren daar van en weten ons te vinden voor onze kennis en expertise.” Dat resulteert vaak in lange relaties met klanten. Sylvain: “In ons bestand zitten bedrijven met DOM-producten uit de jaren zestig en zeventig. Zelfs die cilinders en sleutels kunnen wij nog naleveren.”



### Advies op maat

“Wij luisteren goed naar de klant, vatten samen en leveren vervolgens unieke oplossingen. We adviseren onze klanten over sluittechniek en elektronisch toegangsbeheer – op de bouwplaats, bij aannemers, corporaties en gemeenten, in het bedrijfsleven en natuurlijk onze partners van de ijzerwarenvakhandel. Met onze expertise leveren we al die partijen advies op maat.” Dat stelt Accountmanager Trade & Industry Melvin de Wever. Melvin heeft binnen DOM onder andere de



verkoopadvisering aan de dealers onder zijn hoede. Dat gebeurt hoofdzakelijk via de mail of per telefoon: “We zijn uitstekend bereikbaar en houden de reactietijd kort, ook als het gaat om complexe vraagstukken. Bij ons hoeft je geen week te wachten op een antwoord.” DOM doet daarnaast aan dealerondersteuning op locatie. Melvin: “Wij kunnen een project van een klant van A tot Z begeleiden, van VO tot aan oplevering en service. We definiëren in dat geval het hele sluitplan, ook budgettair. We gaan het gesprek aan met klant, maken de vraagstelling van de klant helder en leveren het passende product. En wanneer de klant onze toegangscontroleoplossingen eerst wil zien en uitproberen, is hij altijd welkom in ons Access Experience Centre in Den Haag.”

### Makkelijke sluitplannen: DOM-XL

Het passende product èn goede ondersteuning, zo typeert ook Office Manager Stefan Peperzak DOM. Stefan leidt het sluitplanbureau, dat klanten adviseert bij het opstellen van een sluitplan. Klanten kunnen daarvoor gebruik maken van DOM XL, een invoerprogramma dat in eigen huis ontwikkeld werd. Stefan: “DOM XL is gebaseerd op Excel. Het vormt de basis van een sluitplan en geeft inzicht in de kostenefficiency. Het programma is klant georiënteerd – makkelijk in gebruik en eenvoudig om te zetten in een bestelling”. Het sluitplanbureau van DOM zet klantwensen via DOM XL om in concrete eindproducten. Stefan: “De medewerkers van het sluitplanbureau kijken goed naar de input en de logica van de order en zetten voor de klant nog even de punten op de i. Als service. Wanneer het gaat om de functionaliteit van een sluitplan, zijn wij het vangnet voor de klant. Het gebeurt bijvoorbeeld wel eens dat een klant voor een appartementencomplex wel alle sleutels van de appartementen in DOM XL invoert, maar de eerste ring met de centrale entree, de toegang tot de containerruimte en dergelijke over het hoofd ziet. Dat soort functiefouten filtert het planbureau er uit.”



### Snelle levering: Formule 1

Bijkomend voordeel: wie DOM XL gebruikt, kan profiteren van een speciale snelle bestelservice. Preferred partners die hun bestelling voor 9 uur 's ochtends aanleveren als Formule 1 order, ontvangen de volgende dag al hun bestelling. Stefan: “Formule 1 is populair. De trend is toch dat men pas aan het einde van een bouwtraject aandacht heeft voor het sluitplan. Op dat gegeven spelen we met deze service in. Met de Formule 1 leveringen kunnen wij tot een maximum van maar liefst 100 cilinders leveren en zijn diverse cilindertypen en afmetingen toepasbaar.”

### Ondersteuning in het veld

DOM is altijd telefonisch bereikbaar voor ondersteuning en advies. Stefan: “Je krijgt ons altijd zelf aan de lijn – het bedrijf in Den Haag, niet een Duitse serviceafdeling. Je belt als klant altijd met '070'.” Ook hier betalen de lange DOM-carrières van het personeel zich uit voor de klanten, aldus Stefan: “Je spreekt als klant niet alleen met iemand die vakinhoudelijk altijd op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen. Als klant heb je vaak ook jarenlang dezelfde contactpersoon, die je bedrijf goed kent en weet welke DOM-producten je gebruikt. Je bouwt een relatie met elkaar op. We kennen de klanten



bij voornaam en soms zelfs hun verjaardag. Onze klanten ervaren dat als een groot pluspunt.” DOM heeft een eigen serviceafdeling, onderstreept Stefan: “Door de toenemende vraag naar elektronische toegangscontrolesystemen in de markt installeren en implementeren wij ook zelf bij eindgebruikers op locatie. Daarnaast werken we samen met partners uit ons dealernetwerk, die wij regelmatig trainen. Ook hier geldt voor de klant; je hebt contact met iemand die kennis van zaken heeft. Dat werkt.”