



Case: Maas International

CASUS

Maas International produceert dranken- en voedsel-automaten voor kleine ondernemingen, multinationals en alles wat daartussen zit. Met behulp van een uitgebreide verkoop- en serviceorganisatie bedient zij een enorme markt in Nederland. Door de inzet van een CRM kan Maas deze omvangrijke markt bedienen en daarbij grote kwaliteit leveren, zonder zich intensief bezig hoeven te houden met administratieve taken.

CRM²CARE
we care for your customers

Leverancier

Bedrijfsnaam: CRM2care

Adres: Newtonlaan 115
3584 BH Utrecht

Telefoon: 030 - 210 72 92

Fax: 030 - 210 66 66

Website: www.crm2care.nl

Waarom is voor uw product gekozen:

- Overzichtelijk. Ingrid Maaskamp, Hoofd Verkoop binnendienst van Maas International: "Sage CRM bracht de belangrijkste gegevens over klanten visueel herkenbaar naar voren door het gebruik van dashboards en overzichtelijke schermen. Fijn is dat daarbij straks ook gegevens uit SAP worden betrokken in het centrale klantbeeld."
- Intuïtief in gebruik. Maaskamp: "Zelfs een lastige gebruikersgroep als 'Verkoop' is overstap om dagelijks met het systeem te werken."
- De mogelijkheid om informatie te delen. "Sage CRM is volledig web based. Door handige autorisatiestructuren kunnen op afstand ook onze partners, zoals een extern TM-bureau, uitsluitend de voor hen relevante gegevens aanvullen."

Concurrerende voordelen die met behulp van uw systeem zijn behaald:

- Overzicht over verkooptrajecten en klantenhistorie.
- Automatische signalering wanneer taken niet worden opgevolgd.
- De mogelijkheid om taken uit te besteden en zich als bedrijf te richten op de verkoopprocessen.

Voormalige omgeving:

Diverse CRM-oplossingen, waaronder ACT! en My Companion

Afgenomen product:

Sage CRM versie 6.1
Categorie: CRM
Implementatiejaar: 2007
Aantal gebruikers: 45

Uitdaging van dit project:

Het op elkaar afstemmen van alle processen en het importeren van de enorme gegevensbestanden van een bedrijf dat nagenoeg de hele BV Nederland als targetgroep heeft. Ondanks de enorme marktomvang maakt het CRM het mogelijk om afspraken goed en tijdig na te komen en voorkomt het dat bedrijven dubbel worden benaderd.

De hele BV Nederland in één CRM

Maas International levert haar klanten onderscheidende producten en services. Daarom wil het bedrijf ook kwaliteit uitstralen bij alle communicatiemomenten met haar (potentiële) klanten. Dit betekent dat afspraken goed en tijdig worden nagekomen en dat bedrijven niet dubbel worden benaderd. Aangezien bijna de hele BV Nederland tot de potentiële klantenkring van Maas International behoort, stelde het bedrijf behoorlijk hoge eisen aan een nieuw CRM.

Maas International koos voor Sage CRM en begon in samenwerking met CRM2care aan de implementatie. De automatenleverancier koos voor Sage omdat het pakket de gegevensstructuren uit bestaande systemen één op één kon overnemen. Ook bleek het programma geen problemen te hebben met het importeren van de omvangrijke gegevensbestanden. De bestaande klant- en prospecthistorie werd opgeschoond en overgenomen. Het pakket is zo volledig, dat alleen al de standaard functionaliteit vrijwel alle wensen en eisen van Maas kon vervullen. Verder was het belangrijk dat de overzichten voor het management en individuele verkopers als basis dienden voor registratie van gegevens over verkooptrajecten. Deze overzichten kunnen zowel op interactieve dashboards als op rapporten worden getoond.

Het projectteam dat zich met de invoering van het systeem zou bezighouden, besloot de implementatie stapsgewijs aan te pakken: SAP-integratie, PDA-gebruik, klantportals en ondersteuning van het serviceproces werden in de eerste fase buiten beschouwing gelaten.

Door deze benadering was het projectteam in staat om al na enkele interactieve workshops de uiteindelijke inrichting te ontwerpen. Daarna namen de medewerkers de nodige tijd voor het vervolmaken van de dashboardrapportages en het toevoegen van extra rekenfuncties.

Acceptatie

Tijdens de implementatie hielden de projectmedewerkers van Maas International en CRM2care voortdurend de acceptatie van het CRM-systeem in de organisatie in het oog. Zij moedigden het management aan om al hun interne analyses en besprekingen te baseren op output vanuit Sage, waardoor gebruik van het CRM vrijwel verplicht werd. Daarnaast probeerden ze de medewerkers er van te overtuigen dat zij er effectief mee konden werken terwijl ze tijd bespaarden. Dit kwam bijvoorbeeld sterk tot uitdrukking bij het gebruik van de Sage CRM workflowfaciliteiten. Door de workflow gebeurt de afhandeling van taken volgens afgesproken stappen, en helpt het systeem om de informatie te completeren. Het systeem alarmeert de gebruikers als afspraken niet worden nagekomen. Hierdoor zijn de managementanalyses gebaseerd op volledige informatie en gaan er geen kansen verloren door onzorgvuldigheid of vergissingen.

Ook heeft het projectteam de gebruikersvriendelijkheid gewaarborgd door rustige schermen op te zetten, gegevens herkenbaar weer te geven en het pakket met de bestaande MS Officeomgeving te integreren. Met name de integratie met e-mail en Word maken het voor de medewerkers van Maas heel gemakkelijk om met het CRM te werken. Voor de uitrol van het Sage CRM-systeem koos Maas International ervoor om zelf de medewerkers te instrueren. Hierdoor kon de uitleg over het gebruik direct worden gecombineerd met uitleg over het 'waarom'. Bovendien is Maas International hierdoor in gemakkelijk staat om nieuwe medewerkers in het gebruik van Sage CRM in te wijden.

Zelfstandig beheer

Uit de eerste praktijkervaringen is gebleken dat het zelfstandig beheer ook uitstekend werkt bij medewerkers die zijdelings bij het bedrijf betrokken zijn. Maas Internationaal heeft namelijk een extern telemarketingbureau ingehuurd om de markt in kaart te brengen en mogelijke verkoopkansen te registreren. Zij maken gebruik van dezelfde database, waarvan maar een klein gedeelte relevant is. Het afschermen van de overige bedrijfsinformatie kan Maas zelf regelen vanuit het beheersmenu. Door gebruik te maken van hetzelfde systeem kan Maas real time zien hoe het bureau presteert en zonodig bijsturen. In feite maakt het CRM het mogelijk om de marketing uit te besteden, zodat de verkopers van Maas alleen bezig zijn met concrete





verkoopkansen. Voor de IT-medewerkers van Maas is het grote voordeel dat zij nauwelijks inspanning hoeven te leveren om externe medewerkers op afstand, via de browser, gebruik te laten maken van het CRM-systeem.

Sage CRM is in korte tijd volledig ingebed binnen de dagelijkse bedrijfsprocessen van Maas International. Zowel de verkopers als het management hebben nu een ondersteunend systeem om hun prestaties te vergroten. Ondanks de enorme marktomvang hebben de medewerkers van Maas International meer tijd voor de klant en haar behoeften, zonder veel tijd te hoeven besteden aan administratie en uitzoekwerk.



Klantgegevens

Bedrijfsnaam: Maas International

Plaats: Son

Website: www.maas.nl

Branche: Productie / Dienstverlening

Producten & Diensten: Het leveren en beheren van 17.500 automaten, waarmee 1,5 miljoen consumenten in 7 landen worden voorzien van warme dranken, frisdranken, zoetwaren, sandwiches en maaltijden.

Omzet: 116.000.000 euro (2007)

Aantal medewerkers: ruim 1000