

‘ Ik heb geen CRM nodig’

29-08-2016 11:54



Klanten die met In2CRM werken, gebruiken het als hun primaire systeem. Ze starten hun dag met In2CRM en zijn zo binnen enkele minuten op de hoogte van alles wat er speelt bij klanten: notities, taken, agenda, e-mail, documenten, offertes en klachten, alles vindt z'n plek in In2CRM. Doordat In2CRM koppelt met ERP-systemen, komen ook bonnen, facturen en openstaande posten direct in beeld. Zo krijg je echt een 360° beeld van al je klanten.

Alles-in-één

In2CRM gebruik je voor communicatie met klanten, maar ook voor communicatie met leveranciers. Zo weet een inkoper precies wat er speelt onder klanten en die informatie kan hij weer perfect gebruiken richting leveranciers. Speciale prijsafspraken, bonusberekening of -bewaking? Geen probleem voor In2CRM.

Projecten vormen een belangrijk onderdeel van In2CRM. Kenmerkend voor projecten is dat er meerdere partijen bij betrokken zijn en vaak ook meerdere collega's. Hoe zorg je ervoor dat een afspraak van die ene collega met de architect ook bekend is bij de andere collega die met de aannemer van dat project praat? Ga er maar aan staan zonder CRM-systeem.

De strijd tussen ERP en CRM

"Af en toe horen we nog: we hoeven geen CRM, we hebben al ERP. Dit is een typische uitspraak voor mensen die geen ervaring hebben met CRM. Bij de Fortune 500 bedrijven zit er niet één zonder dedicated CRM-systeem. En dat is eigenlijk heel logisch. De combinatie ERP-CRM is net zo iets als die van transportband-bestelauto: ERP zorgt voor de afhandeling van processen intern, CRM voor de communicatie naar buiten, met klanten en leveranciers."

Aan het woord is Richard Badenhop, directeur-eigenaar van CRMCompany. CRMCompany levert CRM-oplossingen speciaal voor de bouw. Badenhop heeft ook aan de andere kant gestaan. Hij is jarenlang zelf actief geweest in de verkoop van bouwmaterialen en die kennis en ervaring vind je dan ook terug in hun CRM-pakket: In2CRM.

"Eigenlijk leg je in In2CRM alles vast, wat in ERP niet kan. Denk aan notities, documentbeheer, e-mailverkeer, campagnes etc. In2CRM integreert juist met ERP, wat zorgt voor één plek waar alles samenkomt. Bedenk dat ERP vaak alleen maar debiteuren en crediteuren kent, prospects en andere marktpartijen blijven daarin buiten schot.

CRM: Communicatie met Relaties Managen

Commercie begint met marketing, prospects en leads. Pas als verkoop succesvol is, komt ERP in beeld. En dan lijkt het vaak meer op 'over de schutting gooien', omdat de rest van de organisatie niet kan zien hoe de klant binnen is gekomen. Ik zeg wel eens gekscherend 'daar heb je dan onze klachtenmodule voor'. Maar dat gebrek in communicatie kan tot veel kosten en frustratie leiden en misschien wel de klantrelatie op het spel

zetten”.

Goede communicatie is essentieel om efficiënt en effectief samen te werken. Dat geldt voor collega's onderling, maar zeker voor communicatie richting klant en leverancier. In de loop der jaren hebben we geleerd dat de 'C' van CRM meer staat voor 'Communicatie' dan voor 'Customer'.

Toegespitst

In2CRM heeft drie belangrijke pijlers: Marketing, Sales en Customer Service. Alle drie zijn dat geen (of beperkte) onderdelen van een ERP-pakket. Badenhop: “Veel ERP-systemen hebben wel een CRM-module, maar niet één is zo uitgebreid en zo toegespitst op de dagelijkse praktijk als ons In2CRM. Dat begint met alle functionaliteiten op het gebied van Marketing. Gebruikers kunnen hiermee e-mailcampagnes opzetten en precies op het juiste moment de juiste e-mail sturen aan leads, prospects en klanten. Vaak is marketing een beetje een ondergeschoven kindje, maar met ons In2CRM kun je daar goed en geautomatiseerd gestalte aan geven.

De tweede pijler van In2CRM is Sales. Sales omvat alles wat draait om accountmanagement, new business en offertes. In2CRM kent een uitgebreide en slimme offertemodule. De software herkent bijvoorbeeld terugkerende prijsaanvragen en doet voorspellingen over de uitkomst van offertes. Ook kan het systeem opvolging stimuleren en verzamelt het alle informatie rondom een klant.”

De derde pijler is Aftersales of Customer Service. Heel vaak bevat dit alleen een klachtenmodule, maar in In2CRM is het gekoppeld aan debiteurenbeheer. “Zo voorkom je dat je een aannemer lastig valt over een factuur terwijl er nog een klacht loopt. Zodra die klacht is opgelost, kun je juist zorgen dat de klant netjes betaalt, heel efficiënt.”

Een stap verder

Maar CRM gaat verder. Een complete planningsmodule maakt het bijvoorbeeld mogelijk ritten te plannen en complexe orders nauwgezet te volgen in diverse fases. Badenhop: “Neem een vloer. Het kost soms wel 12 weken om van order tot bouwplaats te komen. En in alle tussenschakels kan iets misgaan. In In2CRM kan de orderbewaker het volledige proces volgen en met één druk op de knop waarschuwen, als ergens vertraging optreedt. Een hele belangrijke functie, omdat concrete verkoop één is, maar de uiteindelijke tevredenheid van een klant sterk bepaald wordt door hetgeen er ná die daadwerkelijke verkoop gebeurt.”

Klanttevredenheid

Badenhop vat het klantproces samen in zes B's: Behoefte, Belofte, Bewerkstelligen, Beoordelen, Betalen en Behoud. “Het totale proces, van Klantwens via Sales en Levering naar Evaluatie en Betaling tot uiteindelijk Herhaalorder, ondersteunen we met onze diensten. Zodat de klant tevreden is over het hele proces.”

Over klanttevredenheid gesproken: internettoegang en portals maken informatie helder en transparant voor de klant van onze klant. “Zo kunnen we bijvoorbeeld zorgen dat aannemers zien in welke projecten, welke materialen, van welke leveranciers toegepast worden, inclusief verwerkingsvoorschriften, prijzen en leverdata. Supermakkelijk voor hen. Een klantenportal is zoveel meer dan alleen een webshop.”

Relevante alerts

'Businessrules' vormen de motor van In2CRM. Ze zorgen voor stroomlijning van workflows en waarschuwen je

op vooraf ingestelde momenten. "Management by exception", noemt Badenhop dat. "Moderne systemen bevatten veel informatie en die is allemaal terug te vinden. Maar zoek je wel op het moment dat het nodig is? In In2CRM hoef je niet te zoeken. Je kunt het systeem vragen je te waarschuwen als het nodig is. En dan is het ook écht nodig. Geen onnodige herhalingen, je krijgt alleen een seintje als er nieuwe informatie beschikbaar is." Hij geeft het voorbeeld van openstaande posten: een vertegenwoordiger ziet alleen zijn eigen klanten, de regioverantwoordelijke zijn hele regio en de directie alle wanbetalers. Geen klakkeloos terugkerende lijstjes die op den duur niet eens meer opvallen. In plaats daarvan heldere alerts die pas verschijnen als er echt concreet nieuwe info voor je is.

Badenhop: "Businessrules maken het mogelijk om de ene maand te focussen op de opvolging van offertes en de volgende maand juist op het werven van nieuwe klanten bijvoorbeeld. Seintjes vanuit onze 'Businessrules' geven je inzicht in wat er gebeurt en wanneer, wie er goed scoort en waar zaken blijven liggen. Ze bevestigen als het ware je onderbuikgevoelens."

Beter dan vrachtwagen

In2CRM werkt vooral aan de verkoopkant, maar bundelt zeker ook zaken aan de inkoopkant. "Diverse collega's doen de hele dag door aanvragen bij leveranciers. Wat nou als die aan het eind van de dag gebundeld worden en zo inkoopvoordeel kunnen realiseren? Of wat als een systeem je bonus zou bewaken, zodat je door ergens wel of juist niet in te kopen je bonus zou halen? Allemaal zaken waarmee je je business kunt stroomlijnen", stelt Badenhop. "Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat er met een CRM-pakket meer geld te verdienen valt dan met een vrachtwagen. Want vrachtwagens kun je inhuren, probeer dat maar eens met je verkoopapparaat."

Profiteer met gemak

"Ik heb dat helemaal niet nodig.", "Mijn mensen onthouden dat allemaal wel." of "Wij hebben al ERP." zijn bezwaren die Richard Badenhop regelmatig hoort in gesprekken over zijn CRM. Hij weet wel beter en ziet klanten als Raab Karcher, Witzand, Filippo en Wildkamp er wel bij varen. "In2CRM ondersteunt je volledige commerciële organisatie, je primaire proces. Zonde om niet te profiteren van de mogelijkheden die een volwassen pakket biedt. Wij maken het commerciële proces alleen maar makkelijker, met een systeem dat werk uit handen neemt in plaats van extra werk vraagt".

admin