

# Vliegende start met CRM

## XCESS implementeert MS Dynamics CRM bij P&O dienstverlener Perspectief

*Perspectief is een allround dienstverlener op het gebied van Personeel & Organisatie, met een bijzondere focus op verzuimbegeleiding. Het bedrijf maakte een strategische keuze voor Microsoft Dynamics CRM om het verkoopproces te ondersteunen. De administratie en opvolging van telefonische acquisitiecampaagnes werden voorheen in excelbestanden bijgehouden. Dat proces kon een efficiëntieslag gebruiken, die met de flexibele en krachtige functionaliteit van Microsoft Dynamics CRM snel te maken was. XCESS, Microsoft Gold partner, werd aangetrokken om de inrichting en implementatie bij Perspectief te begeleiden.*

### Over de streep

Perspectief doet vaak een beroep op telefonische, koude acquisitie om mogelijke klanten voor hun dienstverlening te interesseren. Om hen over de streep te trekken, is een adequate en tijdige opvolging van doorslaggevend belang. Verkoopmedewerkers moeten beschikken over de juiste gegevens, zodat zij de passende invalshoek kunnen kiezen om tot een afspraak te komen. André Wijnholds, ICT manager bij Perspectief, wilde dat proces stroomlijnen en versnellen. "Eigenlijk moet je ervoor zorgen dat je een mogelijke klant nergens uit het oog verliest. Vanaf het allereerste contact tot aan de uiteindelijke gunning van de opdracht zijn er meer dan genoeg contactmomenten die je kunt benutten. Die workflow kun je met Microsoft Dynamics CRM prima afdwingen, zolang je



maar weet welke velden je nodig hebt. In dat proces heeft XCESS constructief met ons meegedacht."

### Inlevingsvermogen

Beide partijen hebben in dit project nauw met elkaar samengewerkt. Perspectief had al een goede basis gelegd door de gewenste toepassing van CRM duidelijk te formuleren. Daarnaast had het bedrijf zelf de technische installatie voorbereid. De bedoeling was helder en de standaardomgeving gereed; aan XCESS de taak om deze basisvoorwaarden te vertalen naar een werkend systeem dat nauw aansloot op het strategische verkoopproces. Marcel Emond, consultant bij XCESS: "Microsoft Dynamics CRM is een flexibel pakket dat je naar believen kunt inrichten. Dat vergt wel een behoorlijk inlevingsvermogen in de situatie bij de klant. Je moet zowel op operationeel als strategisch niveau met elkaar kunnen schakelen.

Referentie

## Fast Facts

- Implementatie en inrichting van CRM-systeem
- Customizing van velden en inrichting workflows
- Maatwerk ondersteuning verkoop- en offerteproces
- Toegespitste rapportagefunctionaliteit
- Koppeling technologie met bedrijfsprocessen
- Flexibel en gebruiksvriendelijk systeem

# Technologie

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft .NET Platform
- Microsoft SQL server

In dit project hebben we al die stappen samen met Perspectief doorlopen. Voortschrijdend inzicht leidde ons soms in een andere richting, omdat we het bedrijfsproces en de techniek bij elkaar moesten brengen."

## Standaard maatwerk

Door mee te liften op een standaardapplicatie als Microsoft Dynamics CRM, kon gevoelige tijdswinst worden geboekt. Dat vergde echter wel flink wat aanpassingen in velden en rapportagefunctionaliteit. CRM heeft een nogal Amerikaanse inslag die niet altijd aansluit op de Nederlandse markt. Begrippen als 'lead' en 'account' kunnen tot verwarring leiden en vragen om een duidelijke interpretatie. Daarnaast was een aantal velden voor Perspectief niet van toepassing. Door deze eruit te filteren, nam de overzichtelijkheid van het systeem toe. Wijnholds: "XCESS had al vaker met dit bijltje gehakt en wees ons op allerlei handigheidjes die de gebruikersvriendelijkheid van CRM ten goede kwamen." Bij geen gehoor wordt er nu bijvoorbeeld standaard een terugbelafpraak ingepland. De afspraakdetails zijn dan direct beschikbaar in de agenda van de betreffende medewerker. Zij zien bijvoorbeeld ook meteen uit hoeveel werknemers een bedrijf bestaat. Op dat aantal is onze fee gebaseerd, dus dat is bedrijfsspecifieke informatie die in ons business-model cruciaal is. Zo hebben we ons eigen maatwerk op een standardsysteem gepleegd, waardoor het nu prima aansluit bij de workflow die wij in dit bedrijf hanteren."

CRM staat nooit alleen, ook niet bij Perspectief. Het bedrijf slaat zijn klantgegevens en projectadministratie op in een nu nog gescheiden ERP-systeem, CAMAS genaamd. Voorlopig is er dus nog sprake van een dubbeling van gegevens, maar een toekomstige koppeling tussen CRM en CAMAS is volgens Wijnholds zeer waarschijnlijk: "We gaan het CRM-systeem nu eerst in gebruik nemen en er veel ervaring mee opdoen. Met behulp van de managementinformatie die straks via CRM beschikbaar komt, kunnen we het verkoop- en offerteproses optimaliseren. Dat is onze eerste prioriteit. Daarna gaan we nadenken over de integratie met onze andere bedrijfssystemen, zodat alle klantinformatie toegankelijk wordt voor wie dat nodig heeft. XCESS heeft ons geholpen om een vliegende start te maken, maar pas zodra we goed en wel in productie zijn, zullen we onze verdere koers bepalen."

"XCESS heeft ons geholpen  
een vliegende start  
te maken"

André Wijnholds  
ICT Manager  
Perspectief



Voor meer informatie:

033 - 433 51 51

[www.xcess.nl](http://www.xcess.nl)