

# Een complete oplossing voor uw CRM-vraagstuk!

Alles wat u moet weten om te gaan groeien met CRM.

1. Inleiding: Wat is CRM
2. Efficiëntie & productiviteit
3. Effectiviteit & CRM strategie
4. Managementinformatie
5. Zoho CRM
6. Klantcasus
7. Bedrijfsgroei
8. Conclusie & aanbevelingen
9. Over ons

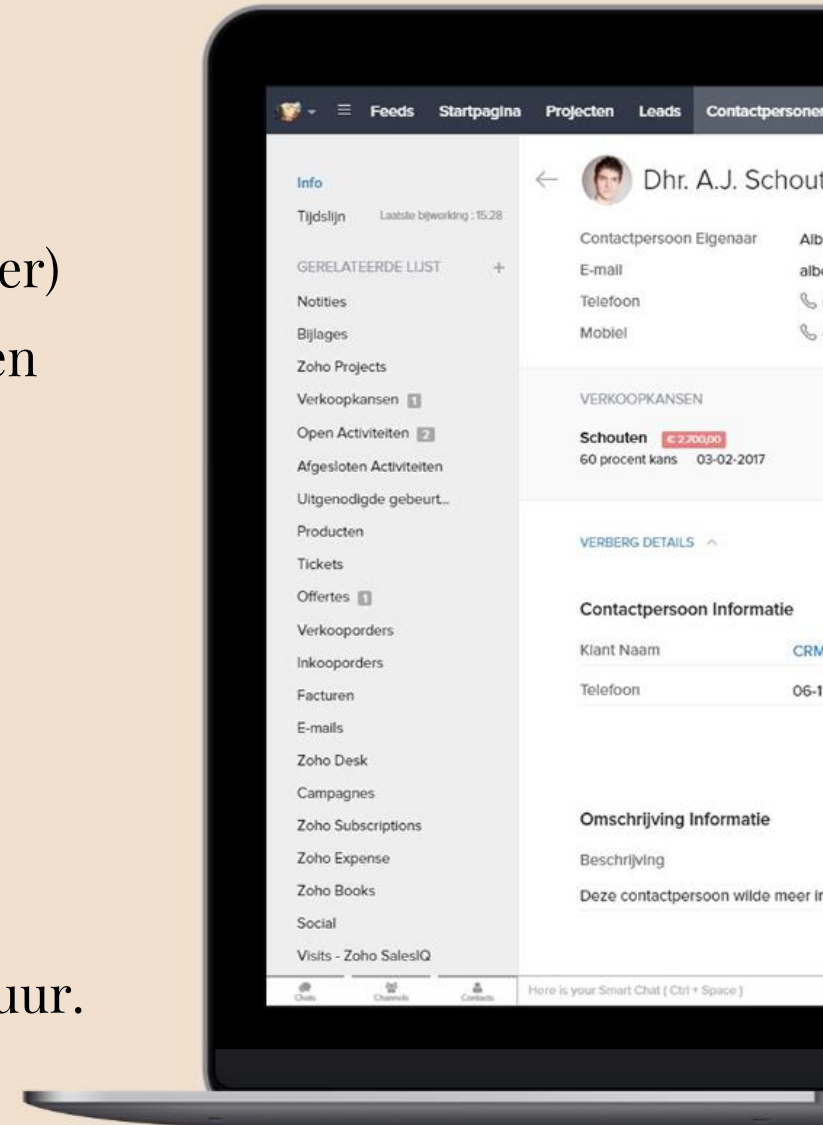
# 1. Wat is CRM?

Customer Relationship Management (klantrelatiebeheer) bevat de hele strategie rondom het krijgen en behouden van relaties.

Het is een IT-oplossing die uw verkoop en klantbeheer helpt managen.

Het verbetert verkoopprestaties en stroomlijnt de processen zodat u efficiënt werkt.

Meer klanten, hogere opbrengsten en langere relatieduur.

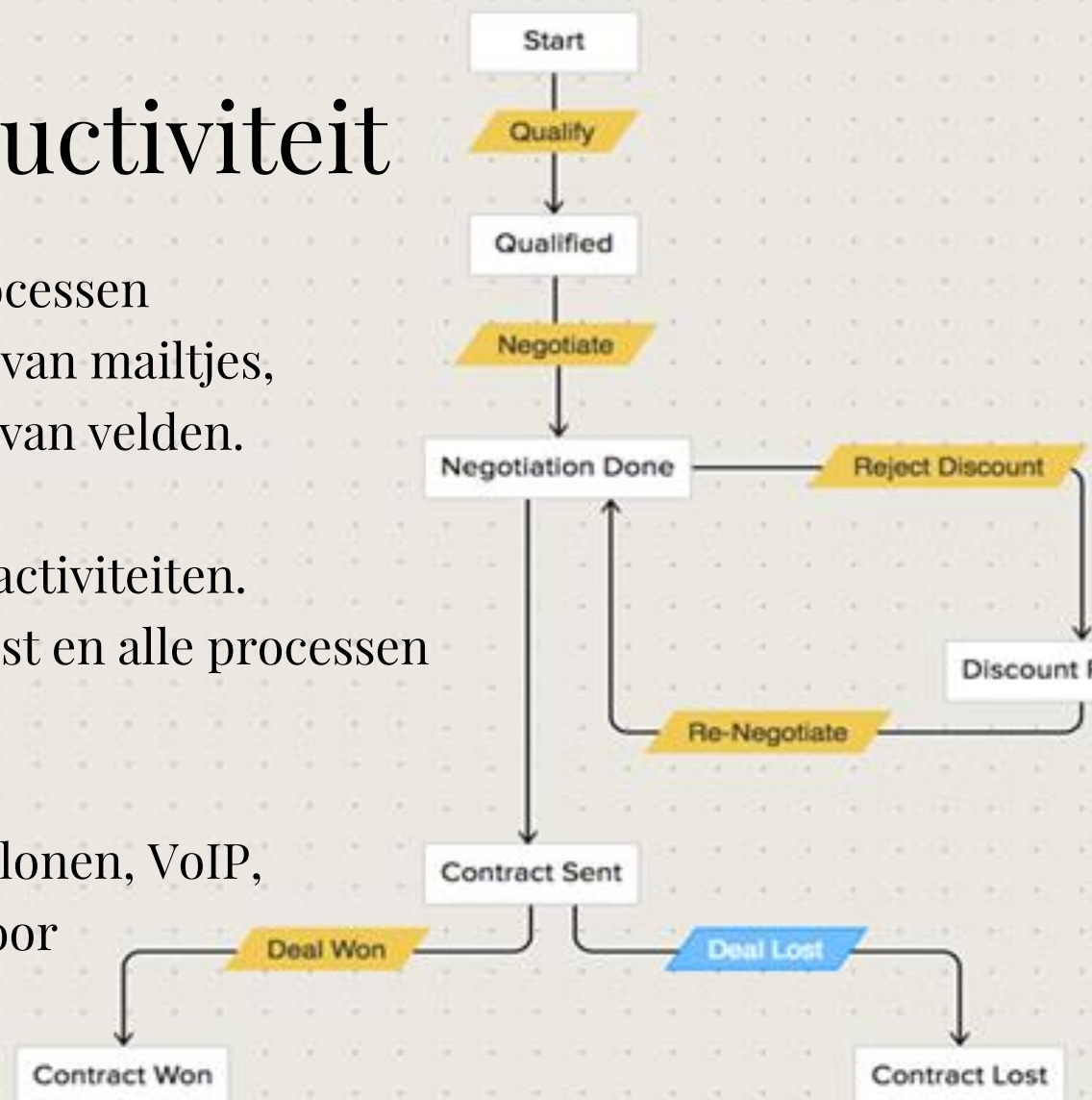


## 2. Efficiëntie & Productiviteit

Met slimme ‘workflows’ kunnen veel processen geautomatiseerd worden. Het versturen van mailtjes, het aanmaken van taken en het updaten van velden.

Het CRM werkt zodoende gebaseerd op activiteiten. Iedere gebruiker heeft een eigen takenlijst en alle processen zijn zo gestroomlijnd en inzichtelijk.

Handige zoekfuncties, mail- en briefsjablonen, VoIP, agenda plus allerlei integraties zorgen voor maximale efficiëntie en productiviteit!



## 3. Effectiviteit & CRM strategie

Door het toepassen van CRM wordt het bedrijf een stuk effectiever. Uw opvolging gaat sneller en strakker en de klantvriendelijkheid stijgt.

Met een goede CRM strategie krijgt u meer nieuwe klanten, verhoogt u de opbrengst per klant en verlengt u de klantrelatie duur. Da's drie keer winst!

Met uw CRM heeft u direct een goede database waar alle klantgegevens in opgeslagen zijn.

Dit legt de basis voor inzicht: de managementinformatie.



## 4. Managementinfo

Op basis van de CRM data kunt u mooie managementdashboards bouwen.

Uw stuurcijfers in één oogopslag inzichtelijk!

Belangrijke KPI's zoals aantal leads, klanten, offertes, orders & winstmarge. Per week, per verkoper, op elk moment te zien.

Met inzicht in de salesconversies & cijfers kunt u gaan verbeteren, en groeien!

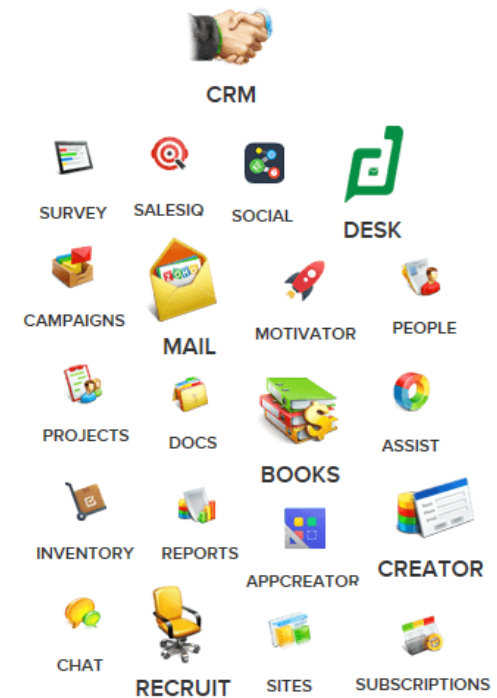


## 5. Zoho CRM

Zoho CRM is een wereldwijde speler op het gebied van bedrijfsprocessen.

Hun CRM-systeem is het slagschip, en daaromheen hebben ze veel zakelijke applicaties en mogelijke integraties gebouwd.

- > Geweldige prijs/kwaliteit
- > Eenvoudig te gebruiken
- > Veel automatisering mogelijk met workflows
- > Snel te implementeren & te integreren



## 6. Klantcasus



Knulst Vloeren uit Nunspeet, een bedrijf met oerdegelijke kwaliteit en klantvriendelijkheid, hebben wij geholpen bij het implementeren van Zoho.

Leads worden vanuit de website in het CRM geschoten. Ze ontvangen een brochure met een persoonlijke brief, waarna de prospect gebeld wordt. Een showroom afspraak met een automatische bevestiging, is wellicht het vervolg.

Intern werken ze met persoonlijke takenlijstjes. De taken worden gegenereerd door het CRM systeem. De follow-up is zo strak geregeld.

Offertes, orders, facturen, service, legregistratie, alles staat in één CRM.

De rapportage zit in Excel, met 1 druk op de knop bijgewerkt: o.a. salescijfers, conversies, marges, cashflows, legomzetten, productiviteit en Google Adwords!

## 6. Klantcasus (2): wat zegt de klant?

“In het verleden heb ik met verschillende CRM systemen gewerkt, echter Zoho steekt er voor mij met kop en schouders bovenuit. Het systeem denkt voor je na. Het werken met Zoho wijst voor zich.

Je kunt het op allerlei manieren afstemmen op de behoefte die het bedrijf nodig heeft. Velden toevoegen, taken aanmaken voor collega's, offertes, orders en facturen alles hangt overzichtelijk aan een klantenkaart. Ik vind het superfijn werken.

Ook de begeleiding die wij van de mannen van CRMstrategen hebben gehad heb ik als erg prettig ervaren. Een echte aanrader dit!” *Jolanda, Klantenservice Knulst*

“CRMstrategen heeft Knulst Vloeren op zeer succesvolle wijze bijgestaan in het stroomlijnen en inzichtelijk maken van de bedrijfsprestaties en processen. Wij maken wekelijks veelvuldig gebruik van ons geavanceerde Management Dashboard waarin stuurcijfers als nieuw binnengekomen leads, openstaande offertes, commerciële en financiële omzet, cashflow en nog veel meer KPI's direct oproepbaar zijn.” *Marc Goudzwaard, Operations Manager Knulst*



## 7. Bedrijfsgroei

Strategie is een plan van aanpak om uw bedrijfsdoelen te realiseren.

- > U biedt uw klanten vast een goed product/goede diensten.
- > Wat zijn uw bedrijfsdoelen? Maak het concreet en tijdsgebonden!
- > Hoe onderscheid u zich van concurrenten? Waar bent u echt goed in?

Bedrijfsgroei ontstaat door een goede uitvoering van de strategie.

Meer verkopen op basis van de strategie is het begin van deze bedrijfsgroei.

- > Marketing, CRM, inzicht in stuurcijfers, vergaderritme en blijven verbeteren.

*Bedrijfsdoel -> Strategie + Uitvoering*

## 8. Conclusie & aanbeveling

Structuur in de verkoopprocessen met een CRM-systeem, inzicht in de CRM data; Het is de basis van bedrijfsgroei.

Een succesvol bedrijf kan relaties opbouwen met klanten. De bedrijfsvoering bijsturen indien nodig.

Customer Relationship Management is hiervoor de basis.

Wilt u ook gaan groeien met CRM?

Bel gerust: 06-11502400 of mail: [albertjan@CRMstrategen.nl](mailto:albertjan@CRMstrategen.nl)



## 9. Over ons

Wij combineren Bedrijfskunde en Toegepaste Wiskunde en bieden daarmee een sterke combinatie van kennis en analytisch vermogen.

Zo kunnen wij business vertalen in een IT-oplossing.

**Wij werken zeer resultaat- & klantgericht!**



Albert Jan Schouten

*Eigenaar & Business Consultant*

06-11502400

albertjan@CRMstrategen.nl



Willem Waasdorp

*Eigenaar & Technical Consultant*

06-81254698

willem@CRMstrategen.nl



Wij helpen u graag bij uw CRM vraagstuk!



---

[WWW.CRMSTRATEGEN.NL](http://WWW.CRMSTRATEGEN.NL)

*“Wij helpen ondernemers groeien met CRM en managementinformatie.”*