

## ■ CRM ALS TEGENGIF

Het is voor iedere organisatie van vitaal belang de karakteristieke kenmerken van hun klanten goed te kennen. Kunt u makkelijk antwoord geven op de op de volgende vragen?

- Wat is de waarde van een concrete klant voor onze organisatie?
- Wat zijn de gegevens van de (commercieel, administratieve of technische) contactpersonen?
- Welke commerciële processen lopen er? Welke andere processen ?
- Wat is de historie van deze klant? Welke contacten zijn er geweest, met wie, en hoe verliepen die?

CRM software kan bij het verkrijgen van een goed en volledig beeld van de klant een sleutelrol spelen. CRM software maakt het mogelijk dit type informatie overzichtelijk aan gebruikers te presenteren. Als klanten op verschillende manieren met verschillende afdelingen van de organisatie contacten hebben, dan is CRM al snel onmisbaar om het overzicht te behouden.

### **Werkverdeling**

In iedere organisatie worden de werkzaamheden verdeeld over verschillende afdelingen. Afdelingen voor verkoop, de binnendienst, nazorg of service, de boekhouding, etc.

In de praktijk is het niet ongewoon dat iedere afdeling vervolgens zelfstandig gegevens van klanten bijhoudt. Over verkoopkansen, service-verzoeken, incasso's, enzovoorts.

Zonder een centraal CRM systeem ontstaan hierdoor databestanden per afdeling. Deze versnippering van informatie staat natuurlijk haaks op het streven om een totaal-overzicht op klanten te ontwikkelen. En als dat ontbreekt, is het ondoenlijk de klant en zijn wensen te kennen, of periodiek een bijgewerkte beoordeling van zijn waarde voor de eigen organisatie te maken.

### **Werkoverdracht**

Klanten worden binnengehaald door verkopers. Een order of project wordt vervolgens overgedragen aan collega's van andere afdelingen. Als zo'n proces niet goed opgezet is, zijn de volgende pijnpunten aan de orde van de dag.

- Bij iedere overdracht van de klant naar een andere afdeling, wordt het risico gelopen dat informatie verloren gaat. Het signaal uit de praktijk is dat klanten voortdurend een beroep doen op mondelinge afspraken met een collega.

- Tijdverlies, doordat er heen-en-weer gebeld moet worden om aanvullende informatie te vinden die zich verspreid bij verschillende collega's bevindt.
- De klant wordt door medewerkers van verschillende afdelingen op een verschillende manier aangesproken en behandeld. Symptoom: klanten haken af, en de organisatie verliest haar geloofwaardigheid.

Het probleem achter deze inefficiënte manier van werken, is dat prestatie-beoordelingen en individuele doelstellingen van medewerkers niet altijd stroken met die van de organisatie als geheel. De verkoper wil verkoop scores. Collega's die belast zijn met de uitvoering voeren op hun beurt lang niet altijd 'de tevreden klant' als hoogste principe in hun vaandel. Het voorzienbare gevolg is, dat klanten gefrustreerd raken en zoeken naar andere aanbieders.

### **CRM als strategie**

CRM beoogt als strategie dat klanten

- door de verschillende afdelingen op een uniforme manier behandeld worden, overeenkomend met hun klantsegment of waarde voor de organisatie
- dat individuele doelstellingen van medewerkers stroken met de doelstellingen van de organisatie als geheel
- dat werkzaamheden gemakkelijk overdraagbaar zijn om de problemen van afwezigheid, verlof of verloop vóór te zijn
- dat door het organiseren, registreren en delen van informatie tussen alle afdelingen die klantcontact onderhouden, die informatie veel gemakkelijker toegankelijk wordt.

Alleen op deze wijze zal een klant een herkenbare 'huisstijl' ervaren in zijn contacten met uw organisatie. De toegenomen tevredenheid van klanten zal betere verkoopresultaten tot gevolg hebben.

### **Visus**

Zoals gezegd: deze aanpak vereist dat klantcontacten consequent in één centraal systeem worden vastgelegd. Met Visus is dat geen probleem. Visus gebruikt het internet als bedrijfsnetwerk en is met een browser te gebruiken. Daardoor is alle informatie voor de buitendienst, thuiswerkers, en de interne collega's even gemakkelijk te benaderen.

Beoordeel het zelf. Neem contact op met IDEAX en vraag een demonstratie aan. Het telefoonnummer van de salesdesk is 024 - 3609254