

■ Visus CRM

Customer Relationship Management is een klantgerichte bedrijfsstrategie die als doel heeft bedrijfsprocessen te optimaliseren op het vlak van marketing, verkoop en service.

En inderdaad: zo beschouwd is Visus een CRM oplossing. Visus bestond echter al voordat 'CRM' een modewoord werd, en voordat pakketten te pas en te onpas als CRM-oplossing werden aangeprezen.

Relatie

Een goede relatie is: 'het evenwicht van geven en nemen'. Dit evenwicht kan zeker niet alleen worden afgelezen aan het aantal facturen dat in het afgelopen jaar naar de klant is verzonden. Het aantal bezoeken, aanvragen, offertes, uitgevoerde projecten, etc. zijn hiertoe een veel betere maatstaf.

De blijvende strategische waarde van een systeem waarmee die maatstaf in één oogopslag kan worden aangelegd, werd door IDEAX reeds in 1997 onderkend. De nieuwste versie van Visus R5.2, gebaseerd op IBM en Microsoft technologie, biedt een oplossing die alle raakvlakken met klanten dekt: internet, persoonlijk contact, telefoon, e-mail of fax. Of het nu gaat om klanten, partners of leveranciers waarmee wordt samengewerkt, Visus biedt ondersteuning aan alle deelnemers in de relevante bedrijfsprocessen.

Buitendienst / account management

Bij voorbeeld, een buitendienstmedewerker die frequent klanten bezoekt, heeft op z'n notebook off-line of via het internet moeiteloos toegang tot offertes en correspondentie. Hij voegt even gemakkelijk een bezoekrapport en actiepunten aan het systeem toe, waarna hij 's-avonds bij thuiskomst deze gegevens uitwisselt met kantoor en 'en passant' tegelijkertijd zijn e-mail ontvangt.

Orderdesk

Een nieuwe medewerker op de verkoopbinnendienst is veel sneller thuis in de complexe materie van klanten, producten en offertes. Via on-line bibliotheken heeft ze moeiteloos toegang tot product-specificaties, toepassingsmogelijkheden en actuele prijzen.

Salesmanager

Een verkoopmanager organiseert gemakkelijk een nieuwe campagne en wisselt ideeën uit met anderen in een elektronische forumdiscussie. De dagelijkse gang van zaken beheerst hij door een samenhangend inzicht in bezoekrapporten, leads, en verkoopresultaten.

After sales

Een medewerker van de service afdeling publiceert de vragen van klanten met een druk op de knop op de website. Zodoende stelt hij klanten in staat zich optimaal te informeren over de status van afhandeling en geeft hij hen de mogelijkheid tot zelf-help via de gepubliceerde FAQs ('frequently asked questions').

Visus

Visus is een open, flexibel database systeem dat wordt ingezet door grote organisaties als DSM naast bedrijven uit het MKB. IDEAX – de bouwer van Visus - is vastbesloten om de lijn van de achterliggende zevenjarige ervaring in VISUS door te zetten. De vele uiteenlopende implementaties in diverse branches hebben tot een schat aan praktische functies geleid. IDEAX zet zich met VISUS blijvend in voor organisaties die een pragmatische migratie naar CRM tot een succes te willen brengen.