

■ WIE GEBRUIKT VISUS?

Roberto Sarto, een MKB bedrijf in de textielbranche, gebruikt Visus sinds 1996. De multinational DSM gebruikt Visus al sinds 1998. Voor beide bedrijven vormde de verbetering van de interne communicatie en informatie-uitwisseling een belangrijke drijfveer om Visus CRM in gebruik te nemen. En nog steeds is dat één van de belangrijkste motieven voor klanten, naast het monitoren van de performance van processen of mensen.

Voor DSM Food Specialties was de reden om met Visus te gaan werken de verbetering van de communicatie tussen buitendienst en binnendienst. De internationale klantenkring wordt bezocht door reizende accountmanagers. Zij hebben behoefte om tegelijkertijd op de hoogte te blijven van de afhandeling van bedrijfsprocessen zoals klachten en monsteraanvragen, wat op het kantoor in Delft plaatsvindt. Op kantoor kunnen aan de andere kant de gespreksverslagen van de afgelegde klantbezoeken geraadpleegd en actiepunten worden opgevolgd. De met de monsteraanvragen samenhangende werkzaamheden worden met de module *Workflow* afgewerkt.

DSM Anti-Infectives, één van de belangrijkste spelers op de wereldmarkt voor peniciline, gebruikt Visus ook op kantoorlocaties in India en Mexico. De module *Robust* bewerkstelligt dat de gegevens van deze vestigingen in Nederland gewoon geraadpleegd kunnen worden; de vestigingen in India en Mexico daarentegen hebben echter geen zicht in elkaars of de Nederlandse gegevens.

Het bedrijf Holland Diervoeders is een belangrijke distributeur op de markt voor huisdiervoeders. Bekenden merken als PAL, Puik en Eukanuba worden vanuit het Utrechtse warehouse gedistribueerd naar dierenspecialzaken door heel Nederland. HDV heeft naast de automatisering van de buitendienst vooral het oog op de vlekkeloze afhandeling van allerlei kleine bedrijfs workflows. De applicatie kent formulieren voor retour-aanvragen, aanvragen creditnota's, nieuwe klanten, etc.

Net als Holland Diervoeders gebruikt ook de firma Wiltec in Uden Visus voor de ondersteuning van de buitendienst. Alle informatie van een klant, beschikbaar in één oogopslag, zowel op kantoor als thuis bij de vertegenwoordiger, vormde voor deze bedrijven een belangrijke drijfveer om Visus te implementeren. Voor Wiltec was daarnaast de *Salespipe* module belangrijk. De organisatie richt zich op de verkoop van verf- en kitverwerkende machines en apparaten, en kent daardoor langere leadcycles. De bewaking van alle 'opportunities' of verkoopkansen is met de *Salespipe* module gegarandeerd.

Branches

Qua activiteiten zijn onze klanten vooral te vinden in de sectoren industrie, groothandel en zakelijke dienstverlening.

Waarvoor wordt Visus gebruikt?

De inzet van Visus laat zich kenmerken door de volgende doelstellingen en toepassingen:

- meer winst, meer omzet
- meer opportuniteiten, verbeteren van de verkoop activiteiten
- ondersteuning van de buitendienst (zgn. sales force automation, SFA)
- meer in het algemeen: Business Process Management, dat wil zeggen het beheren van processen rond klanten en projecten
- implementatie van een uniforme klantbenadering
- registreren van algemene klantcontacten en relatiebeheer
- archiveren van correspondentie (Word brieven) en e-mail
- strategisch managen van klanten op basis van hun waarde voor de organisatie (klantsegmentatie)
- verbeteren van het inzicht in de behoeften van prospects en klanten
- verhogen van de retentiegraad van klanten (customer loyalty)
- ondersteunen van de samenwerking tussen geografisch – nationaal of internationaal – verspreid werkende collega's
- implementeren van betere procedures (best practices) voor verkoop en account management, of algemeen: een betere organisatie van het verkoopproces
- configureren van sales cycli ter bevordering van best practices
- zicht behouden op de accurate nabewerking van verkoopmogelijkheden (opportuniteiten) door accountmanagers
- voorspellen van verkoop en omzet
- vastleggen en uitvoeren van accountplannen
- integratie met support modules (maatwerk)
- organisatiebrede kennis database
- voorbereiden en uitwerken van maatwerk offertes
- etc.

Visus salesdesk

De toepassingsmogelijkheden van Visus zijn net zo divers als onze klanten. Laat u informeren over de mogelijkheden voor uw organisatie. Neem contact op met de Visus Salesdesk, telefoon 024- 3609254.