

Krachtiger Klantbeheer  
CRM



## Waar gaat het om?

‘De klant komt op de eerste plaats.’ Maar geldt dat voor al uw klanten? En om hoeveel (potentiële) klanten gaat het; tientallen, honderden, duizenden? Het is lastig om een goed evenwicht te vinden tussen enerzijds een goede relatie onderhouden met de klant en anderzijds het continue verbeteren van uw business processen. U zoekt manieren om uw marketing- en verkoopactiviteiten te optimaliseren. Maar u probeert ook de kosten die daarmee gepaard gaan zo goed mogelijk te beheren. Het is een uitdaging de klant optimaal tevreden stellen tegen minimale kosten.

Natuurlijk horen de klantprocessen de hoogste prioriteit te krijgen. En bij alle bedrijfsprocessen dient het belang van de klant voorop te staan, van productie tot logistiek en van inkoop tot HRM. Maar de klant centraal stellen vraagt om heel wat meer dan de aanschaf van een slimme CRM-oplossing. Hoe klantgericht is uw organisatie werkelijk?

U hebt er meer aan om uw business te vergroten vanuit uw huidige klantenbestand, dan achter potentiële klanten aan te jagen. Slimme bedrijven stellen alles in het werk om de loyaliteit en tevredenheid van hun huidige klanten te verbeteren. Zij koesteren hun klanten en verhogen de opbrengst per klant door de ervaringen die de klant met het bedrijf heeft constant tegen het licht te houden en aan te passen.

## Tijd voor actie!

Om aan de top mee te blijven doen, is het nodig uw business op een nieuwe manier te benaderen. Het is tijd om uw klantprocessen te vernieuwen en deze te integreren binnen uw bedrijf. Tijd voor een nieuwe manier van samenwerken en communiceren met uw klanten, leveranciers én medewerkers. Tijd om uw bedrijfsactiviteiten in een hogere versnelling te zetten.

## Stel uw bedrijf open

Als u het tempo van uw business wilt verhogen, dan kan Exact Synergy Enterprise daar uw organisatie bij ondersteunen. Exact Synergy Enterprise verbindt processen van mensen en afdelingen met elkaar, en biedt zo meer controle. Managers hebben de vrijheid om zich te concentreren op de groei van hun bedrijf en hoeven zich niet meer te beperken tot de dagelijkse gang van zaken. Wanneer iedereen binnen één gestructureerde omgeving samenwerkt, verandert data in informatie die u vervolgens weer in actie kan omzetten. Hierdoor verlopen uw bedrijfsprocessen sneller.

- **Synergy is niet plaatsgebonden.** Uw medewerkers kunnen samenwerken, ongeacht waar zij zich bevinden.
- **Synergy maakt uw organisatie transparant.** Het brengt kosten, inefficiëntie en overtolligheid aan het licht, die voorheen door de complexiteit van uw bedrijf verborgen bleven.

## Exact Synergy Enterprise

### De unieke kenmerken van Exact Synergy Enterprise

**Toegankelijkheid.** Alle informatie over klanten, projecten en medewerkers is beschikbaar in één centrale database.

**Betrokkenheid.** Alle processen, zoals financiële processen en werkstromen, maar ook documenten en projecten, zijn beschikbaar voor alle betrokkenen. Het geeft inzicht en overzicht.

**Zichtbaarheid.** Korte lijnen zorgen voor optimale communicatie. Alle betrokkenen bij een proces hebben het benodigde inzicht en kunnen direct met elkaar communiceren.

## Plaats uw **klanten** centraal

Exact Synergy Enterprise zorgt ervoor dat u intensief contact met uw klanten kunt onderhouden. Het biedt alle belanghebbenden, onder wie uw klanten en medewerkers, volledig overzicht van alle klantgerelateerde informatie, zoals belangrijke activiteiten en communicatie. Van e-mails tot offertes en contracten. Hierdoor staat de klant in het middelpunt van het proces. Door uw klantgegevens naadloos te integreren in uw bedrijf kunt u die informatie op deze manier omzetten in langdurige klantenloyaliteit, klantenbinding en nieuwe verkoopkansen.

De gehele verkoopcyclus kan eenvoudig worden beheerd met Exact Synergy Enterprise, van het verwerken en uploaden van leads, het nauwgezet volgen van het proces, tot het sluiten van de daadwerkelijke verkoop. Alle relevante informatie is centraal vastgelegd. Daarnaast is het mogelijk analyses uit te voeren en rapportages te maken voor een verbeterde efficiëntie in de toekomst.

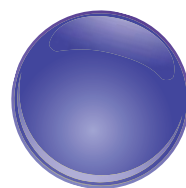
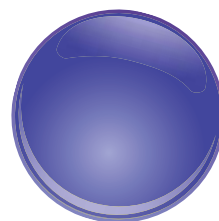
### **Méér dan een traditioneel CRM-systeem**

De gangbare CRM-systemen hebben doorgaans betrekking op drie hoofdaspecten: automatisering voor de verkoopmedewerkers; bijvoorbeeld om potentiële deals te beheren (van interesse tot definitieve verkoop), automatisering van marketing, bijvoorbeeld om campagnes te beheren en op te volgen; klantondersteuning, bijvoorbeeld om veelgestelde vragen te beantwoorden en problemen op te lossen.

### De juiste aanpak

“Toen ik eenmaal de beschikbare oplossingen had bekeken, wist ik dat Exact Synergy Enterprise de juiste was. Stel je voor: toegang tot onze klanten, onze medewerkers en onze producten en services via één webportaal ... heel indrukwekkend”

Ad Hamers, Managing Director Novotek



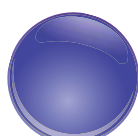
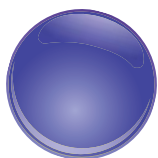
Exact Synergy Enterprise onderscheidt zich van andere CRM-oplossingen omdat het veel verder gaat dan het beheren van verkoop, marketing en klantondersteuning. In de traditionele benadering van CRM worden deze drie kernactiviteiten min of meer onafhankelijk van andere delen van de onderneming uitgevoerd. Denk bijvoorbeeld aan facturering, de werkstroom van medewerkers en klanten, documentbeheer en het managen van projecten. Toch beïnvloeden de onderlinge relaties tussen financieel beheer, activabeheer, projectbeheer, documentatie en workflowprocessen allemaal de ervaring van de klant. Daarom is het belangrijk dat deze disciplines onderling zijn verbonden en voor zowel medewerkers als klanten toegankelijk zijn.

### **Uitgelicht: Opportunity Management**

Een voorbeeld van een proces dat wordt ondersteund is het managen van opportuniteiten in alle fasen: van identificatie tot deal. Een 'opportunity' bevat details, zoals het verwachte budget, totale uitgaven, producten waarvoor interesse bestaat, verwachte sluitingsdatum, belangrijkste betrokkenen bij de deal en hun voornaamste kenmerken, belangrijke data en mijlpalen.

#### **Enkele kenmerken van Synergy Enterprise voor CRM op een rijtje:**

- U heeft één overzicht van alle klantgerelateerde processen binnen uw bedrijf.
- Alle klantgegevens zijn centraal beschikbaar voor iedereen; denk aan contracten, afspraken, offertes, contactpersonen, prijsafspraken en contactmomenten.
- Alle informatie is vanaf iedere plek toegankelijk, dus ook voor medewerkers die veel onderweg zijn.
- Informatie zit niet alleen in de hoofden en gaat niet verloren wanneer mensen het bedrijf verlaten.
- Het biedt mogelijkheid om marketingcampagnes op te zetten, uit te voeren, op te volgen en de resultaten na de campagne te meten.
- Het geeft inzicht in uw klantenbestand; waar zitten mijn beste klanten? Welke producten of diensten nemen zij af? In welke klantgroep zit de meeste groei? Waar zitten mijn risico klanten?
- Het geeft inzicht in de salespijplijn; wat zijn de verwachtingen voor het komende jaar? Welke offertes staan er open? Wat is de waarde van deze offertes?



## Over Exact Software

Exact Software werd in 1984 opgericht en is een internationaal vooraanstaande producent van zakelijke software. Naast traditionele, geïntegreerde oplossingen voor enterprise resource planning (ERP) ontwikkelt Exact Software daaraan gerelateerde oplossingen voor onder andere human resource management (HRM), customer relationship management (CRM), project management en elektronische workflow.

Exact Software heeft zijn hoofdkantoor in Delft en onderhoudt daarnaast een netwerk van vestigingen in Europa, het Midden-Oosten, Noord- en Zuid-Amerika, Azië, Australië en Afrika. Met ongeveer 2500 medewerkers, vestigingen in ruim 40 landen en oplossingen die beschikbaar zijn in 40 talen bedient Exact Software momenteel klanten in meer dan 125 landen.

In 2008 bedroeg de omzet van Exact Software € 261,0 miljoen. Sinds juni 1999 is Exact Holding N.V. genoteerd aan Euronext Amsterdam. Meer informatie over Exact Software vindt u op [www.exact.nl](http://www.exact.nl).

Exact Software Nederland B.V.

Telefoon: 015- 215 15 00

E-mail: [info@exact.nl](mailto:info@exact.nl)

Kijk voor de meest actuele informatie op onze internetsite: [www.exact.nl](http://www.exact.nl)

*© 2009 Exact Software heeft de inhoud van deze publicatie met grote zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat de inhoud niet overeenkomt met de werkelijkheid of gedateerd raakt. Exact Software aanvaardt daarom geen aansprakelijkheid voor enige schade die het directe of indirecte gevolg is van of in verband staat met het gebruik van de in deze publicatie beschikbare informatie.*

