

Op't Hoog

Ramenfabriek A. op 't Hoog B.V. heeft de ontwikkeling en fabricage van kunststof kozijnen vanaf begin 1986 meegemaakt. Door vakkundige opleiding van personeel, toepassing van moderne technologie en Duitse kwaliteitsproducten is het bedrijf snel gegroeid tot een dynamisch bedrijf met 5 verkooppunten.

Branche: Handel/productie
Aantal gebruikers: 15



Op't Hoog:

Ramenfabriek A. op 't Hoog heeft haar eigen fabriek waar met behulp van de nieuwste computergestuurde machines o.a. kozijnen, ramen, deuren, schuifpuien en serres worden geproduceerd. A. op 't Hoog beschikt over eigen montageploegen en een servicedienst waardoor het hele proces in eigen beheer blijft en de kwaliteitskozijnen voor een concurrerende prijs kunnen worden aangeboden. Ook is zij een van de weinige bedrijven die onder eigen naam produceert.



Probleem:

Voordat met ABCrm werd gestart, werkte men bij A. op 't Hoog met papieren dossiers. Omdat zo'n dossier vaak van de ene naar de andere afdeling werd verplaatst, konden opvolgacties vergeten worden of te lang blijven liggen. Dit was de belangrijkste reden voor directeur Jan op 't Hoog om over te stappen op een gedigitaliseerd CRM-pakket. Daarnaast vermoedde hij dat dit uiteindelijk zou leiden tot veel tijdsbesparing.

Jan Op't Hoog: "De klantenkaart is voor ons echt het centrale punt waar we alles met betrekking tot de klant terugvinden. Klantgegevens, offertes, werktekeningen en afspraken; alles staat erin."

Oplossing:

Via een bevriende zakenrelatie kwam Jan op 't Hoog uit bij ABCrm. "Voordeel van ABCrm vond ik dat ik alleen abonnementskosten hoefde te betalen en niet gedwongen werd tot de aanschaf van een pakket." Nadat hij een demo had gezien, was hij om. "Ik begreep direct hoe het werkte en het bleek heel gebruiksvriendelijk van opzet", aldus Jan op 't Hoog.

Momenteel beheert het bedrijf alle klantgegevens van begin tot het eind met behulp van ABCrm. "Wanneer een klant belt voor informatie, maakt de receptioniste hiervoor direct een klantenkaart aan. Eén van de vertegenwoordigers krijgt dan een seintje dat de klant teruggebeld moet worden. Vanaf dat moment wordt het hele verkoopproces automatisch aangestuurd." Jan op 't Hoog vertelt verder: "In het begin was het wennen voor medewerkers: men dacht dat het alleen ging om het bijhouden van lijstjes en het afvinken van acties. Inmiddels is iedereen enthousiast. Offertes, tekeningen en facturen worden allemaal digitaal aan de klantenkaart gekoppeld. Iedereen heeft altijd de juiste informatie onder handbereik." Zelf is Jan op 't Hoog ook erg tevreden met de mogelijkheid om thuis in te loggen en bijvoorbeeld in het weekend snel dingen na te kunnen kijken.

Samenvatting:

Oude situatie

Klantgegevens werden op papier bijgehouden. De dossiers konden op verschillende plaatsen zijn, waardoor niet iedereen toegang had tot de gegevens. Belangrijke acties konden gemist worden of te lang blijven liggen.

Nieuwe situatie

Werkelijk alle gegevens, van namen van contactpersonen tot afspraken, van montagetekeningen tot offertes en facturen worden nu bijgehouden op de centrale klantenkaart. Iedereen heeft toegang tot de gegevens en belangrijke taken worden automatisch aangemaakt. Na een jaar zijn alle medewerkers overtuigd van het nut en het gemak van het systeem; zij komen zelfs regelmatig met nieuwe toepassingsmogelijkheden voor ABCrm.

Contactinformatie

CRMcorner / ABCrm

T: +31 (023) 855 37 62

F: +31 (084) 725 15 02

E: info@ABCrm.nl

I: www.ABCrm.nl

MAG3

"Wij wensen te bouwen aan een langdurige relatie met onze klant" is een van de speerpunten van MAG3, fiscaal en financieel adviseurs voor bedrijven en particulieren. Langdurige relaties onderhouden met ongeveer 200 klanten is niet gemakkelijk, maar met de juiste software zeer goed mogelijk.

Branche: Financiële Dienstverlening

Aantal gebruikers: 4



MAG3:

Gerbert Middelkoop, Wilfred Abma en Bas Gaertner starten op 1 januari 2006 met het adviesbureau MAG3, waar ze totaaladvies bieden aan ondernemers en particulieren. Met de persoonlijke aanpak en zorgvuldigheid in advies weet MAG3 klanten aan zich te binden. Door deze relaties zorgvuldig op te bouwen, weet de klant de juiste weg te vinden naar goed advies.

Probleem:

Vanaf de start van MAG3 werden de gegevens van klanten verwerkt op de eigen server met office-software. Er moest regelmatig worden teruggegrepen naar de papieren dossiers. Dat maakte het lastig communiceren met de klanten, wat uiteraard essentieel is in de opbouw van een klantrelatie. Investeren in een CRM systeem is de oplossing, maar moest wel binnen het budget blijven.

MIDDELKOOP | ABMA | GAERTNER

FINANCIËEL & FISCAAL ADVISEURS

Oplossing:

ABCrm biedt een speciale bundel voor financiële dienstverleners aan. Een bundel die prima bij een bedrijf als MAG3 past "We hebben binnen drie muisklikken alle gegevens van een klant op het scherm" vertelt Bas Gaertner, een van de oprichters van MAG3. Na heel wat offertes aanvragen en surfen, vond MAG3 in ABCrm de oplossing die binnen het budget past. "ABCrm past niet alleen op kostengebied, maar ook qua gebruiksvriendelijkheid en eenvoud prima bij MAG3".

De financiële bundel biedt naast alle standaard gegevens, een overzicht van onder andere huwelijks staat, sofi-nummers en lopende polissen. Alle belangrijke gegevens van de klant kunnen nu gemakkelijk worden opgevraagd.

Samenvatting:

Oude situatie

Gegevens van klanten waren onoverzichtelijk gedocumenteerd en er moest regelmatig worden teruggegrepen naar de papieren dossiers. Dit werkte belemmerend voor de klantrelatie.

Nieuwe situatie

MAG3 heeft nu een relatiesysteem dat ze helpt in de benadering van hun klanten. Het bouwen aan een langdurige relatie gaat door ABCrm een stuk soepeler. MAG3 verzendt nu gemakkelijk mailings en wordt gewaarschuwd bij actiemomenten.

Contactinformatie

CRMcorner / ABCrm

T: +31 (023) 855 37 62

F: +31 (084) 725 15 02

E: info@ABCrm.nl

I: www.ABCrm.nl