

## CUSTOMER SUCCESS STORY

# “Klanten waarderen onze proactieve houding”

<b>Naam organisatie:</b>	Klein Beernink	<b>Implementatiepartner:</b>	Bijzen & Dekker B.V.
<b>Branche:</b>	Groothandel	<b>Implementatietijd:</b>	Gefaseerd in 4 maanden
<b>Organisatie:</b>	Kantoorvakhandel	<b>Totale investering:</b>	€ 79.000,00
<b>Vestigingen:</b>	1	<b>Tijdsbesparing per Synergy gebruiker per dag*:</b>	15 minuten
<b>Medewerkers:</b>	47	<b>Jaarlijkse kostenbesparing:</b>	€ 45.000,00
<b>Synergy gebruikers:</b>	40	<b>Jaarlijkse tijdsbesparing:</b>	281 werkdagen*
<b>Actieve Exact productlijnen:</b>	Exact Globe, Exact Synergy	<b>Terugverdientijd investering:</b>	21,06 maanden
<b>Focusgebieden:</b>	HRM, CRM, Workflow		

\* Aangegeven door André Oudbier

Customer Relationship Management kost voor je het weet meer tijd dan je als ondernemer zou willen. Klein Beernink B.V. koos voor het CRM-systeem in Exact Synergy. Dankzij de software stelt het bedrijf zich proactief op richting klanten. En zijn werkprocessen snel en eenvoudig inzichtelijk. Ook heeft Klein Beernink B.V. met Exact Synergy een slag geslagen bij het opmaken van offertes en contracten. De oplossing zorgt voor een betere toegankelijkheid van gegevens, meer inzicht in bedrijfsprocessen en hogere efficiency.

### Proactief

“Op de regionale markt die wij bedienen, lopen we voorop”, zegt André Oudbier, hoofd administratie bij Klein Beernink. “De kunst is om dat te blijven doen. Het is belangrijk om onze klanten proactief te benaderen met de nieuwste en effectiefste kantooroplossingen. We houden daarom allerlei gegevens van ze bij. Bijvoorbeeld wanneer ze welke producten bij ons hebben

aangeschaft. Zo kunnen wij ze erop wijzen als hun apparatuur dreigt te verouderen.”

### Effectief CRM

Voor iedere onderneming is het van levensbelang om klanten te winnen én te behouden. Een effectief CRM-systeem is daarbij doorslaggevend. Hoe meer je over je klanten weet, hoe gericht je op hun wensen kunt inspelen. Oudbier: “Daarom houden we



Klein Beernink B.V., vorig jaar door Hare Majesteit bekroond tot hofleverancier, is een familiebedrijf met 47 werknemers. Hoofddoel is klanten een totaalpakket te bieden aan producten en diensten in de kantoorbranche. Bijvoorbeeld met printers, kopieeroplossingen, automatisering en

documentbeheer. Klanten zoeken vaak naar hogere efficiency bij hun kantoorwerkzaamheden en Klein Beernink helpt ze daarbij. De Deventerse onderneming kiest voor een persoonlijke benadering, waarin de mens centraal staat. Daarom kiest ze niet voor een middel als direct mail. En juist

wel voor een bezoek op locatie, waar de account manager met de klant praat over zijn uitdagingen en behoeften.

[www.kleinbeernink.nl](http://www.kleinbeernink.nl)

via Exact Synergy goed bij wat we wanneer aan wie hebben verkocht.” Ook zijn offertes en de contractadministratie van groot belang voor het CRM van Klein Beernink. “Het bespaart veel tijd en geld als je er op een efficiënte manier mee omgaat”, zegt Oudbier. “Dat betekent dat je contracten goed ordent en offertes snel aanmaakt, zonder dat ze dagen of weken op iemands bureau blijven liggen.”

#### Verbeteringen door webbased oplossing

De verbeteringen in Klein Beerninks CRM zijn al duidelijk zichtbaar. Voordat het bedrijf Exact Synergy gebruikte, bestond er onder sommige verkopers weerstand tegen cross-selling. Oudbier: “Niet omdat ze het nut er niet van inzagen, maar omdat ze te lang moesten zoeken in de administratie. We hadden klantinformatie per divisie geordend, waardoor deze gefragmenteerd en moeilijk toegankelijk was. Tel daarbij op dat verkopers niet van administratie houden, omdat ze verkoop als hun core business zien en je begrijpt waar het misging. Met de centrale, webbased data in Exact Synergy is dit probleem verholpen.” Ook andere medewerkers profiteren van de centralisatie van gegevens: “Veel data zijn nu voor iedereen toegankelijk. Vroeger kon het gebeuren dat een medewerker bijvoorbeeld in MS Outlook had gezet dat een klant ging verbouwen. Als hij dan vertrok bij Klein Beernink, verdween zijn persoonlijke

account en daarmee alle klantinformatie. Zulke situaties behoren nu tot het verleden.”

#### Ook toepasbaar voor HRM en naw-gegevens

Het bedrijf zet Exact Synergy niet alleen in voor CRM. Ook een deel van het Human Resource Management (HRM) gebeurt tegenwoordig via de oplossing. Oudbier: “In de verzuim- en verlofregistratie hebben we een grote sprong vooruit gemaakt. In het verleden gebruikten we aanvraagbriefjes voor verlof en vrije dagen. Nu hebben we alles geautomatiseerd in een workflow. De werknemer dient een aanvraag in en zijn leidinggevende krijgt vanzelf een oproep tot goedkeuring. Daarnaast hebben medewerkers zelf inzicht in hun saldo van vrije dagen. Ze zijn hun eigen controllers. Dat scheelt ons twee tot drie dagen administratie per maand.” Maar dat is niet alles: Klein Beernink gebruikt Exact Synergy ook voor de gegevens van debiteuren. “Dankzij de integratie met Exact Globe hoeven we stamgegevens zoals naw-data nog maar één keer te veranderen. Daardoor is de kans op fouten kleiner en zijn we minder tijd kwijt.”

#### Behoeften formuleren

Bedrijven die willen automatiseren met Exact Synergy kan Oudbier één ding aanraden: dat ze van tevoren hun behoeften goed uitwerken. “Bedenk je goed wat je precies nodig hebt

## Voordelen

- Cross-selling verbeterd door webbased data.
- Workflow leidt tot optimalisatie van processen.
- Verbeterd offertetraject.
- Totaaloplossing.



om de bedrijfsvoering te verbeteren. Neem daar de tijd voor en overleg met verschillende afdelingen, want wensen lopen per divisie uiteen. Vervolgens stel je jezelf de vraag hoe je deze kunt omzetten in interne procesgang. Als je bijvoorbeeld het offertetraject wil verbeteren, zoals wij, kun je in samenwerking met een Exact-consultant een standaard workflow implementeren. Dat betekent dat de offerte via Exact Synergy een vast pad volgt. Wanneer de eerste versie is geschreven, gaat de tekst automatisch naar degene die deze goedkeurt. De goedgekeurde offerte gaat daarna, opnieuw via Exact Synergy, direct naar de klant. Ontzettend handig!”

## Totaaloplossing

Oudbier: “Voor Klein Beernink is de match met Exact Synergy heel goed. Veel softwareoplossingen zijn te omvangrijk en te complex. Of juist te beperkt, als de software te veel gericht is op de kantoorbranche en geen totaaloplossing biedt. Exact Synergy biedt dit alles wel. Je kan het inzetten voor HRM, CRM, workflow – en eigenlijk voor alles wat je nog meer wil op automatiseringsgebied.”

## Plannen

In de toekomst wil Oudbier Exact Synergy nog breder inzetten. Zo wil hij meer projectmanagement via de software laten verlopen en prestaties meten. “We gaan medewerkers beter monitoren, bijvoorbeeld de verkoopmedewerkers. Bij hen kunnen we straks bijhouden hoe vaak ze een klant bezoeken, wat ze daar doen en hoeveel ze verkopen. Op grond daarvan stellen we dan vast of onze verkoper het goed doet.” Ook wil Oudbier via Exact Synergy dichter op de klant zitten. “Stel: iemand koopt bij ons een printer. Hij koopt er waarschijnlijk inktpatronen of een toner bij. Maar als die op zijn, komt hij dan terug? Via Exact Synergy zullen we dat soort zaken bijhouden. Blijkt dat iemand niet terugkomt voor nieuwe toners, dan kunnen we hem benaderen met een aanbieding.”

© Exact Group B.V., 2009. Alle rechten voorbehouden. Alle hierin vermelde merk- en handelsnamen behoren toe aan de respectievelijke eigenaren.

For more information please visit  
[www.exact.com](http://www.exact.com)

**Exact. And it all comes together.**

[www.exact.com](http://www.exact.com)