



Registreren, meten en borgen van processen

Fryslân Ring realiseert kostenbesparing en procesverbetering dankzij slimme inzet van ICT-middelen

Fryslân Ring geeft ondernemers helder advies over en ondersteuning bij de toepassing van een snelle en betrouwbare glasvezelverbinding. De doelstelling is het betaalbaar en beschikbaar maken van een glasvezel-aansluiting ten behoeve van elke voordeur in Friesland. Een andere belangrijke rol van de Fryslân Ring is het begeleiden van de ondernemers naar “het nieuwe werken”.

Een integraal systeem voor borging processen

Door het slim inzetten van ICT-middelen zijn de adviseurs van de Fryslân Ring in staat om bij bedrijven procesverbetering of een kostenbesparing te realiseren. Een noodzakelijk maar belangrijk hulpmiddel hiervoor is een integraal systeem, waarin alle processen van de Fryslân Ring kunnen worden geborgd.

“BEND heeft een belangrijke rol gehad in het meedenken en ontwikkelen van dit systeem, waardoor het mogelijk is gemaakt alle processen binnen de Fryslân Ring te registreren, te meten, te borgen en te controleren. Door extra functionaliteit te ontwikkelen bovenop de standaard Microsoft CRM omgeving beschikt de Fryslân Ring nu over een hoogwaardige CRM platform, die onafhankelijk van tijd en plaats kan worden gebruikt.”

Edwin Muller, Manager Adviseurs bij Fryslân Ring

Een gefaseerde invoering van CRM

In een tweetal interactieve sessies met BEND is met Fryslân Ring een concrete opsomming gemaakt van de bedrijfsprocessen die ondersteund moeten worden. Vervolgens is gekeken naar functionaliteiten die hiervoor beschikbaar moeten zijn binnen Microsoft Dynamics CRM. Aansluitend is een roadmap opgesteld met daarin een gefaseerde invoering van de verschillende onderdelen, die geïmplementeerd dienen te worden.

Fase 1 - De implementatie van:

Microsoft Dynamics CRM ondersteunt de front- en backoffice processen van Fryslân Ring. De beschikbare functionaliteit voor het beheren van leads en verkoopkansen is specifiek op de situatie van Fryslân Ring toegepast.

Daarnaast is Microsoft Dynamics CRM het centrale bewaarpunt voor de afgesloten

contracten en de bijbehorende tegoeden. Ingeregelde workflows zorgen voor de bewaking van termijnen en het opvolging van acties op het juiste moment.

Fase 2 - Verdere inrichting en in gebruik nemen van relevante functionaliteit

In de rol van vaste sparringpartner denkt BEND met Fryslân Ring mee in hoeverre Microsoft CRM zorgt voor optimale ondersteuning van de verschillende bedrijfsprocessen. Functionele onderdelen die in de toekomst geïmplementeerd worden zijn onder andere:

- Gebruik van de module Campagnemanagement voor het gestructureerd bewerken van diverse markten.
- Gebruik maken van de module Verkoopdoelen. Hiermee kan op een gestructureerde manier inzichtelijk worden gemaakt hoe de realisatie van bedrijfs-, en individuele doelstellingen (targets) verloopt.
- Integratie Microsoft Dynamics CRM met Microsoft SharePoint ten behoeve van verdere ondersteuning van de contractadministratie op het gebied van documentbeheer.
- In gebruik name van de E-service module. Hiermee wordt de website van Fryslân Ring gekoppeld aan Microsoft Dynamics CRM. Gegevens uit inventarisaties die potentiële klanten via de website invoeren worden rechtstreeks verwerkt in Microsoft Dynamics CRM. Ook kunnen klanten via een inlogprocedure rechtstreeks data muteren in Microsoft Dynamics CRM.

Afscheid van handmatige, tijdrovende invoer van gegevens

De invoering van een centraal CRM-systeem, gecombineerd met een contract-administratie, heeft als belangrijkste voordeel opgeleverd dat Fryslân Ring afscheid kon nemen van de diverse Excel overzichten en lijsten die handmatig werden bijgehouden. Het bijhouden van deze gegevens was zeer tijdrovend, foutgevoelig en bovendien was het lastig om onderlinge verbanden te leggen.

“De Fryslân Ring heeft voor BEND gekozen vanwege het professionele advies en de verhouding tussen prijs en prestatie. Doordat de Microsoft CRM omgeving in combinatie met Microsoft Outlook als integraal is geïnstalleerd, is de leercurve en adoptie van het Microsoft CRM erg kort en snel verlopen binnen de organisatie.”

Edwin Muller, Manager Adviseurs bij Fryslân Ring



Meer met Microsoft Dynamics CRM

Paterswoldseweg 808
9728 BM Groningen
050 82 00 213
info@bendcrm.nl