



korrels

## Optimale ondersteuning van de dagelijkse werkzaamheden

Korrels verving het handmatig instellen van gegevens voor de gestructureerde CRM software.

Korrels is een jong bedrijf met een lange historie in de kunststof verwerkende industrie. De ontwikkeling van producten en grondstoffen op maat staat bij Korrels centraal. Samen met de opdrachtgever worden nieuwe producten ontwikkeld. De klant heeft de kennis van het product en Korrels de kennis van de meest geschikte grondstof en kan de klant voorzien van technisch en economisch advies.

### Handmatig bijwerken van losse Excel lijsten en Word documenten

De interactie met de klant en de leveranciers rondom de in- en verkoop van kunststof halffabricaten behoort tot een van de belangrijkste dagelijkse activiteiten voor de medewerkers van Korrels. Bij Korrels worden de klantgegevens, klantcontacten en to do's vastgelegd in persoonlijke mappen en MS Outlook. Offertes, calculaties en projectgegevens werden ongestructureerd en handmatig vastgelegd in de losstaande Excel lijsten en MS Word documenten.

## Ondersteuning dagelijkse werkzaamheden met Microsoft CRM

Na de kennismaking met Microsoft Dynamics CRM via BEND is er voor de directie van Korrels inzicht ontstaan in de voordelen van het gebruik van een centraal CRM systeem in de vorm van Microsoft CRM.

In onderling overleg is gekozen voor de ondersteuning van de dagelijkse werkzaamheden met Microsoft Dynamics CRM ter ondersteuning van de volgende processen:

### Functionele eisen/uitgangspunten

- Eenmalig en centraal vastleggen en beheren van organisaties: (potentiële) klanten, partners, contactpersonen en klantcontacten;
- Het kunnen maken van selecties en segmenten voor het versturen van e-mail mailingen;
- Vastleggen en beheren van verkoopkansen, offertes en calculaties en daaraan gerelateerde documenten;
- Projectadministratie, mijlpaalbewaking en vastlegging van daaraan gerelateerde contactpersonen en gestructureerd vastleggen van technische specificaties.

### Klantinformatie inzichtelijk en optimaal gedeeld

Door gebruik te maken van een centraal CRM systeem is met name het inzicht in en het delen van klantinformatie tussen de verschillende

afdelingen (verkoopbinnendienst en verkoopbuitendienst) geoptimaliseerd. De centrale vastlegging maakt het tevens mogelijk om makkelijk en snel selecties te maken en mailingen en nieuws- brieven te versturen.

### Organisatorische eisen/uitgangspunten

- In verband met mogelijke toekomstige groei, moet het systeem makkelijk uitbreidbaar zijn in het aantal gebruikers (per maand uitbreidbaar);
- Functionaliteit moet beschikbaar zijn via het internet in verband met flexibele/ mobiele werkplekken.

### Projectgegevens uniform gestructureerd

Door binnen Microsoft CRM ook de projectadministraties te voeren, is een uniforme gestructureerde manier ingevoerd rondom de gegevensvastlegging van projecten. De gestructureerde vastlegging

---

“BEND heeft de toegevoegde waarde van CRM bij ons bewust gemaakt. Dit inzicht hebben we gekregen door vrijblijvend in gesprek te gaan met een van de consultants van BEND en een demonstratie van de CRM software te bekijken”,

Antoinne Sonnega, directeur van Korrels

levert veel tijds- voordeel op bij overdracht tussen medewerkers en het genereren van offertes. Door de centrale vastlegging kunnen makkelijk relevante overzichten over de lopende projecten worden gegenereerd. Ook is inzichtelijk welke taken in het kader van deze projecten uitgevoerd moeten worden. Bovendien is deze informatie centraal beschikbaar voor daartoe gemachtigde medewerkers.

“Het systeem heeft zijn toegevoegde waarde al binnen twee maanden ruimschoots bewezen. Door mijn enthousiasme over de samenwerking en het gemak van Microsoft CRM is BEND inmiddels in gesprek met twee relaties van Korrels over de invoering van MS CRM. Volgens mij een groot compliment voor ons CRM project!“,

Antoinne Sonnega, directeur van Korrels

---



Meer met Microsoft Dynamics CRM

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