



Centraal vastleggen van klantgegevens

NDC mediagroep was door CRM in staat een centraal klantbeeld op te stellen

Star-MDC is een medisch diagnostisch centrum met 140 locaties in de regio Groot Rijnmond. Star MDC levert snelle en betrouwbare medische diagnostiek voor de gezondheidszorg en dit, dankzij de vele locaties, allemaal dicht bij patiënten, huisartsen, verloskundigen en andere zorgverleners. De organisatie voert verschillende soorten medisch onderzoek uit, beschikt over één van de grootste en modernste laboratoria

van Nederland en geeft daarnaast ook ondersteuning en advies aan zorgverleners.

Vraag van de organisatie

Binnen Star-MDC is er een commercieel team, dat zich bezighoudt met relatiebeheer en de verkoop van diensten van Star-MDC. Star-MDC werkt met een productportfolio, bestaande uit verschillende producten en diensten. Naast het ontbreken van een centraal klantbeeld en de samenwerkingsvormen (voornamelijk

huisartspraktijken) binnen de doelgroep, wenst Star-MDC inzicht te krijgen in de afname van de diverse producten en productcategorieën bij de diverse klanten. Op basis van de afname wil Star-MDC de ontwikkeling van de klantwaarde (omzet) per product- en categorie inzichtelijk kunnen maken. Aan de hand hiervan kan commercieel beleid gevoerd worden.

De oplossing

Er is voor gekozen om Microsoft Dynamics CRM te implementeren met twee duidelijke doelstellingen. Ten eerste het op orde brengen van het klantenbestand en de onderlinge verbanden tussen contactpersonen en diverse organisaties waaraan een contactpersoon gekoppeld is. Met name binnen de eerste lijn zorg (de doelgroep van Star MDC) is de afgelopen jaren veel gefuseerd.

De tweededoelstelling heeft te maken met het inzichtelijk maken van de afname van producten en diensten. Voor het opbouwen van een goed klantbeeld en het bepalen van een klantsegmentatie is er inzicht nodig in de afname van de producten en

diensten. Door Dynamics CRM te koppelen en te integreren met het backofficesysteem/productiesysteem, is deze informatie beschikbaar en actueel. Binnen CRM wordt de afname van producten en diensten “vertaald” naar een klantwaarde, waardoor segmentatie mogelijk is.

Het resultaat

Star-MDC is door de implementatie van CRM in staat te sturen op klantwaarde en heeft continu de omzetontwikkeling per klant in beeld. Op basis hiervan is effectiever commercieel beleid mogelijk.

Door gebruik te maken van de app van Dynamics CRM is het voor de relatiebeheerders erg laagdrempelig om onderweg en tijdens een klantbezoek met CRM te werken. De datakwaliteit in de gegevensvastlegging van relaties is hierdoor enorm verbeterd.

Bijkomend voordeel is dat het management van Star-MDC via dashboards continue en realtime inzicht heeft in de belangrijkste commerciële key performance indicators (KPI's).



Meer met Microsoft Dynamics CRM

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