



CTAC DYNAMICS CRM

BRUYNZEEL KEUKENS: TRANSPARANTE OPVOLGING VAN COMMERCIËLE LEADS MET MICROSOFT CRM ONLINE

Als verkopende partij wil je graag weten wie geïnteresseerd is in je product. Bij voorkeur gevisualiseerd op je scherm, met een centraal overzicht van klantenacties en de status ervan. CRM-systeem aanschaffen, gebruikers trainen en beheerpartner zoeken? Niet nodig. Doe zoals Bruynzeel Keukens, dat in Microsoft CRM Online een krachtige tool vindt om klantaanvragen gestroomlijnd te verwerken. Strakker sturen op klantinformatie, wie wil dat niet?

Meer dan honderd jaar historie en vijftien miljoen verkochte keukens zeggen alles over Bruynzeel Keukens, dat zich in de markt onderscheidt door de combinatie van eigen fabricage en een eigen netwerk van 35 winkels. De uitdaging was om binnenkomende aanvragen van prospects voor een catalogus of een afspraak automatisch te routeren naar de dichtstbijzijnde Bruynzeel-vestiging. Daar neemt men dan de opvolging en het verdere contact met de aanvrager voor haar rekening. Microsoft CRM Online bood alles wat Bruynzeel van een prospectstelsel verlangt. Zoals de differentiatie van leads naar herkomst (callcenter, website, telefonisch) en een automatische workflow om snel verkooporders te genereren. Bovendien is deze applicatie via internet te benaderen, zodat de winkels er ook op kunnen draaien.

“We hebben het systeem zo uitgedaan mogelijk gepresenteerd om ervoor te zorgen dat het daadwerkelijk gebruikt wordt”, zegt Kristel Maas, Online Marketeer bij Bruynzeel Keukens. En dat is volgens haar gelukt, nota bene tot grote tevredenheid van de divisie die er al mee werkt. Medewerkers hoeven niet meer te ‘prullen’ met Excel-sheets, want de routing en centrale registratie verlopen helemaal automatisch. Dat scheelt veel tijd en fouten. Minder administratieve rompslomp betekent dat men in de winkels efficiënter met leads kan omgaan, waardoor prospect eerder kopers worden.

Kristel Maas,
Online Marketeer bij
Bruynzeel Keukens



In de lucht

Maas: "Lead-informatie is cruciaal bij Bruynzeel Keukens. Er wordt hier heel erg gestuurd op aanvragen. Dankzij de gestegen transparantie kunnen we nu bijvoorbeeld beter bepalen waarin we investeren: in advertenties, callcenter of internet. Belangrijk is ook dat Microsoft een cloud-oplossing biedt. Dat is gewoon makkelijk, omdat ICT er geen werk aan heeft. Beheer, onderhoud, updates – we hebben er geen omkijken naar. En doordat CRM Online heel intuïtief werkt, kunnen onze winkelmedewerkers er direct, zonder training mee aan de slag."

Ctac Dynamics had het systeem binnen twee weken geïmplementeerd, wat mede te danken was aan het feit dat Bruynzeel Keukens zijn doelstellingen nauwkeurig had uitgeschreven. En zo mag Bruynzeel Keukens zich een van de eerste noemen, die grootschalig met Microsoft CRM Online operationeel zijn. Arjan Oude Kotte, directeur MKB Microsoft: "Dit project illustreert treffend hoe je Microsoft CRM Online snel en zonder noemenswaardige issues in de lucht kunt krijgen. Letterlijk in de lucht, want CRM draait volledig in de 'Microsoft Cloud'. En dat is helemaal van deze tijd, waarin organisaties steeds meer uit zijn op gebruiksgemak, flexibiliteit en voorspelbare kosten."

Meer informatie?

Neem contact op via telefoonnummer +31 (0)73 692 06 92 of stuur een e-mail naar CRM@ctac.nl.

Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning
Gold Customer Relationship Management

Ctac - enabling your ambitions

Ctac helpt als innovatieve ICT Solution Provider klanten bij het realiseren van hun ambities. Dat doen we door het ontwikkelen en implementeren van branchegerichte oplossingen die exact inspelen op de bedrijfsprocessen van klanten in uiteenlopende sectoren. Met een passie voor technologie en een scherp oog voor bedrijfsprocessen werken we dagelijks op het snijvlak van business en IT. De sector-specifieke totaaloplossingen voor onder meer retail, wholesale, real estate en charity zijn samen met klanten ontwikkeld. We completeren deze composed solutions met een volwaardig pakket van diensten, variërend van businessconsultancy tot managed services en software-ontwikkeling tot mobility- en cloud-diensten. Daarbij kiezen we altijd voor een professionele benadering, een innovatieve invalshoek en transparant, persoonlijk contact. Ctac is genoteerd aan Euronext Amsterdam.

CTAC THE NETHERLANDS

Meerendonkweg 11, Postbus 773
5201 AT 's-Hertogenbosch
T. +31 (0)73 692 06 92
E. info@ctac.nl
I. www.ctac.nl

CTAC BELGIUM

Uilenbaan 82
2160 Wommelgem
T. +32 (0)3 354 09 79
E. info@ctac.be
I. www.ctac.be

CTAC FRANCE

54-56 avenue hoche
75008 Paris
T. +33 (0)1 56 60 53 89
E. info@ctacpowerhouse.fr
I. www.ctacpowerhouse.fr

Ctac N.V. 2012, alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een databank of retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ctac N.V.