



Mulder-Hardenberg zet in op duurzame relaties

Efficiënte kennisdeling

Mulder-Hardenberg, een sterk servicegericht bedrijf dat technische producten in de Benelux, Duitsland en Noord-Europa levert, had niet één overkoepelend systeem voor klantdata. Sales en marketing werkten voor een groot deel met decentrale opslag van klantgegevens, onder meer in Outlook. Daarnaast werd er gebruikgemaakt van de SugarCRM Community versie. Informatie over klanten was hierdoor versnipperd vastgelegd.

Rob Boelhrouwer, marketing- en IT manager vertelt: "Onze mensen hebben destijds zelf aangegeven dat zij graag één centraal punt voor alle klantgegevens wilden hebben. Klantgeschiedenissen worden dan goed vastgelegd en alle betrokkenen kunnen snel en gemakkelijk gegevens opvragen. Iedereen weet zo van elkaar waar hij mee bezig is, welke klanten er zijn en wat er speelt bij deze klanten. Een stuk kennisdeling dus om onze relaties zo optimaal mogelijk te bedienen."

Sterke prijs-kwaliteitverhouding

Naast SugarCRM heeft Mulder-Hardenberg nog naar twee andere mogelijkheden gekeken. De keuze viel echter al snel op SugarCRM Professional, omdat deze oplossing een heel open structuur heeft. Hierdoor kan Mulder-Hardenberg gemakkelijk aanpassingen zelf doen of laten uitvoeren. "Ook heeft SugarCRM een heel goede prijs-kwaliteitverhouding in vergelijking met concurrenten", aldus Rob Boelhrouwer. "Verder is de gebruikersvriendelijke interface van SugarCRM een pluspunt. Hierdoor kunnen mensen gemakkelijk door het systeem lopen en gegevens invoeren."

'Kennisdeling om onze klanten zo optimaal mogelijk te bedienen'

SugarCRM: snel en eenvoudig meer inzicht in klanten

Mulder-Hardenberg heeft SugarCRM Professional zelf geïmplementeerd. BrixCRM heeft de aanpassingen gedaan. Rob Boelhouwer vervolgt: "We besloten om samen te werken met BrixCRM, omdat zij SugarCRM Gold Partner zijn. Je weet dan zeker dat ze goed op de hoogte zijn van SugarCRM. In eerste instantie heeft BrixCRM de herinstallatie van ons CRM-systeem verzorgd. Binnen anderhalve dag was dat goed geregeld. Ongeveer driekwart jaar daarna heeft BrixCRM voor ons een aantal aanpassingen in het CRM-systeem gedaan. Vooral op het gebied van workflows, zoals automatische meldingen na het verstrijken van de einddatum van offertes."

Meer inzicht

Het werken met SugarCRM biedt Mulder-Hardenberg een aantal belangrijke voordelen. Boelhouwer somt op: "Ten eerste hebben we veel meer inzicht gekregen in onze klanten. Dat is zowel goed voor het functioneren van onze sales- als marketing afdeling. Collega's kunnen voortaan de informatie, bijvoorbeeld offertes, snel en eenvoudig met elkaar delen. Daarnaast kunnen de medewerkers van de marketingafdeling die veel bellen met klanten om afspraken voor onze verkopers te maken, beter voorbereid een telefoongesprek ingaan omdat ze nu vooraf kunnen beschikken over goede up-to-date informatie. Telefoongesprekken verlopen soepeler en

kansen om voor verkopers afspraken te maken worden groter."

Meer structuur

"Ten tweede is er meer structuur gekomen in de werkzaamheden van onze sales- en marketing medewerkers, omdat je werkt met een vast CRM-systeem, waarin alle uitgaande telefoontjes naar klanten en afspraken staan. Collega's weten van elkaar veel beter welke afspraken er precies met welke klanten lopen. En omdat je meer structuur hebt bij het opslaan van klantgegevens kun je ook beter rapporten opstellen over bijvoorbeeld offertes, marketingcampagnes of after sales activiteiten. Op basis van deze rapportage kun je nieuwe verkoop- en marketingactiviteiten opzetten die nog meer zijn afgestemd op de behoeften van klanten."

Boelhouwer concludeert: "Dankzij SugarCRM Professional volgen wij klanten dus op de voet en kunnen we hen nog beter ondersteunen met het vinden en ontwikkelen van de beste oplossingen voor hun projecten. Voor ons een belangrijke basis om langdurige relaties met onze klanten te kunnen aangaan."



Mulder-Hardenberg is een vooraanstaande internationale importeur en distributeur van hoogwaardige technische producten en oplossingen in combinatie met knowhow en service. Met vestigingen in Nederland, België en Duitsland bedient Mulder-Hardenberg klanten in de volgende markten: system integrators, OEM'ers, consultants, proces operators en data- en telecommunicatie specialisten. Professionalisme, nieuwe ideeën en servicegerichtheid staan daarbij hoog in het vaandel.

Hoofdkantoor: Haarlem
Implementatie: 13 weken
SugarCRM users: 33
Database: MySQL



Over BrixCRM

BrixCRM biedt klantgerichte oplossingen, zoals CRM-implementatie en consulting services, On Demand Hosting, gelokaliseerde CRM-ondersteuning en op maat gemaakte portal applicaties. Op basis van onze jarenlange ervaring hebben wij handige tools ontwikkeld, waarmee wij doeltreffende oplossingen realiseren. Snel en binnen het budget! Hierbij maken we gebruik van de open source CRM-software die is ontwikkeld door het gerenommeerde bedrijf SugarCRM. Wij zijn door deze wereldleider gekwalificeerd als Gold Partner. Implementaties zijn bij ons dus in veilige handen. Uw bedrijfsprocessen worden optimaal ondersteund door SugarCRM software, zodat u zich kunt concentreren op uw kernactiviteiten. De hosting van SugarCRM kunt u door ons laten verzorgen (Software as a Service) of laten installeren op uw eigen server. Uw eisen en wensen staan centraal.



Vragen of opmerkingen?
Mail naar info@brixcrm.nl
of bel 088 10 20 600