



# Snel resultaat boeken met CRM

KIVI NIRIA Event

Flip Jonasse, 22 april 2008



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner



- ACI helpt ambitieuze organisaties haar klantrelaties duurzaam te verbeteren met behulp van CRM software, advies en diensten.
- ACI levert hoogstaande CRM software toegespitst op bedrijven die project-georiënteerd werken

# ACI en enkele referenties



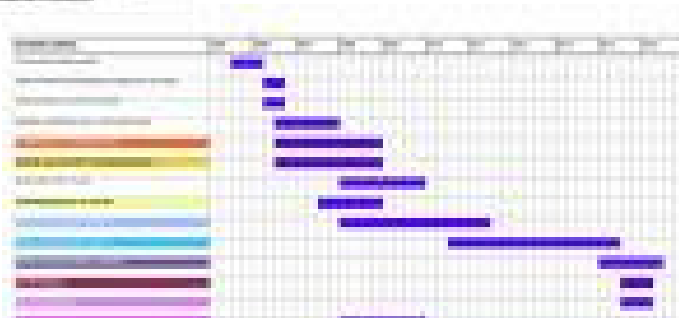
groothandel voor  
bouw en industrie



PROTECTING  
LIFE & PROPERTY



# Resultaten van CRM: enkele voorbeelden



Er zijn vele goede Business Cases voor CRM,  
maar er is géén universele Business Case voor CRM

# Goed CRM systeem garantie voor succes?



Uit onderzoek blijkt dat circa de helft van de implementaties van CRM projecten mislukt.

Driekwart van de CRM implementaties mislukt door onvoldoende commitment Management

Mislukken CRM project is de schuld van bedrijf

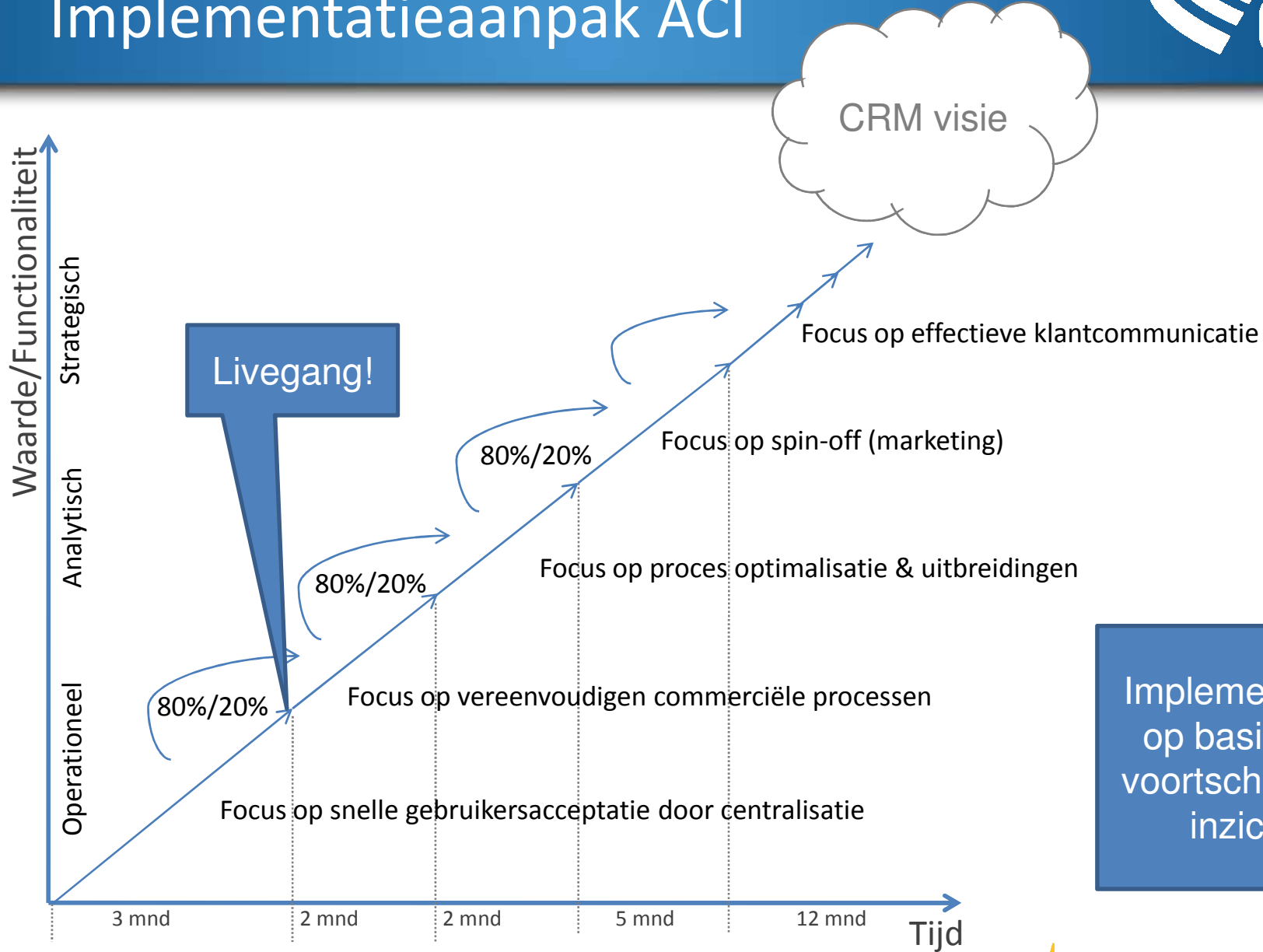
AMR Research: De implementatie van Customer Relationship Management-software is de afgelopen twee jaar in circa 30 procent van de gevallen als mislukt te beschouwen.

- ⊙ Als controlemiddel inzetten
- ⊙ Onvoldoende betrokkenheid top
- ⊙ Geen procedures maken, uitdragen of naleven
- ⊙ “Weten” wat gebruikers nodig hebben
- ⊙ CRM als (IT)project zien
- ⊙ Geen visie en strategie hebben
- ⊙ Geen heldere doelstellingen/business case
- ⊙ Interne gerichtheid
- ⊙ Teveel willen ineens

Ja, ja... Maar  
hoe dan wel?

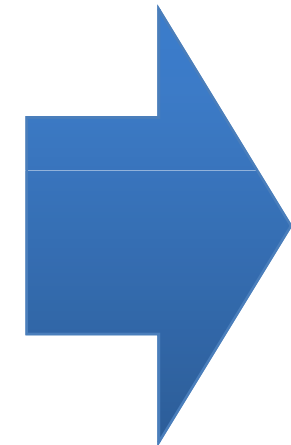
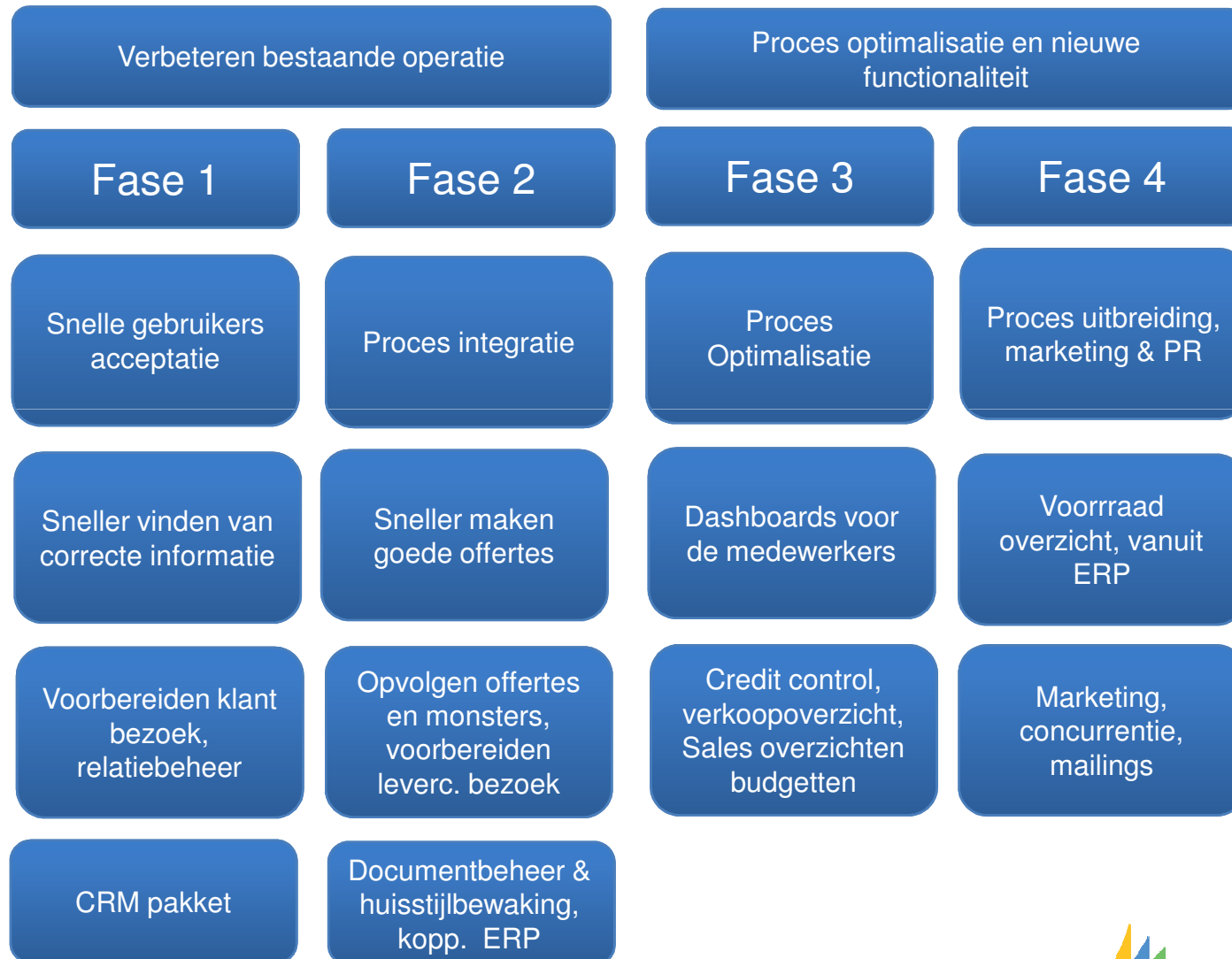


# Implementatieaanpak ACI



Implementeren op basis van voortschrijdend inzicht!

# Stappenplan





# Benefit Logic geeft duidelijkheid



Functionele eisen  
Aan CRM Tool



Verwachte voordelen

- Betere klantinfo
- Contract informatie
- Betere installed base info
- Activiteiten planning
- Workflows
- Account planning
- Huisstijlbewaking
- Koppeling agenda
- Offertes genereren



Cross Selling

- Meer deals
- Meer winstgevende deals
- Grotere deals

Meer omzet

Meer winst

- Verlaag verkoopkosten
- Verlaag servicekosten
- Verlaag marketingkosten
- Vergroot slaagkans offertes
- Vergroot snelheid offertes

Minder kosten

Business Case zegt iets over hoeveel iets opbrengt in verhouding tot de kosten.  
Benefit Logic zegt iets over via welke weg de voordelen worden behaald. Prioriteiten en doelstellingen zijn hiermee ook meteen duidelijk.

- Weet wat je wilt bereiken
- Bepaal de grootste pijnpunten (dus winpunten)
- Pak er 1 of 2 tegelijk per fase
- Zorg dat alle randvoorwaarden zijn ingevuld

Een geslaagd CRM Project is zelden geslaagd **vanwege** het CRM pakket

Vragen?



[flip.jonasse@aci.nl](mailto:flip.jonasse@aci.nl)  
0619679049  
[www.aci.nl](http://www.aci.nl)