

CRM

Inspelen op kansen en
effectiever samenwerken

Unit4 Multivers Extended

Unit4 Software B.V.
Stationspark 1000
3364 DA Sliedrecht
T +31 (0)184 44 44 44
F +31 (0)184 44 44 01
I www.unit4.nl
E mkb@unit4.com

Web-based relatiemanagement als onderdeel van uw logistieke en financiële automatisering

Het aankoopproces verandert snel en met het internet als belangrijkste aanjager. Tegen de tijd dat uw klant contact met u opneemt, weet men precies wat men nodig heeft. Uw klant is goed geïnformeerd en de lat ligt hoog. Uw klant verwacht geen snelle verkoper, maar een sparringpartner op niveau. Kennis over de omgeving van de klant, de ontwikkelingen in zijn markt en de uitdagingen waar men dagelijks mee te maken heeft, is een belangrijke randvoorwaarde om een adviesgesprek goed te kunnen voeren.

Focus op de klant, het verbeteren van de klantbeleving en het serviceniveau van uw onderneming, levert een duurzame bijdrage aan de groei van uw onderneming. Multivers Extended CRM ondersteunt u hierbij. Belangrijke markt- en klantinformatie, contactpersonen, contactmomenten en activiteiten worden veilig vastgelegd en kan eenvoudig worden geraadpleegd.

Wat is CRM?

Multivers Extended CRM is web-based relatiemanagementsysteem. Door de integratie met Multivers Extended is financiële en logistieke informatie beschikbaar in uw CRM systeem. Denk hierbij aan verkoopstatistiek, verkoopoffertes, orderhistorie, leveringen, openstaande facturen en documenten. Bij het maken van een verkoopofferte in Multivers Extended, kan direct een activiteit in CRM worden aangemaakt. En afspraken kunnen indien gewenst worden gesynchroniseerd met Microsoft Outlook. Werkt u met Mobile Sales, dan is alle informatie te eenvoudig te raadplegen op uw iPad of tablet (iOS en Android). Inspelen op kansen en effectiever samenwerken dus!

Voor wie is het?

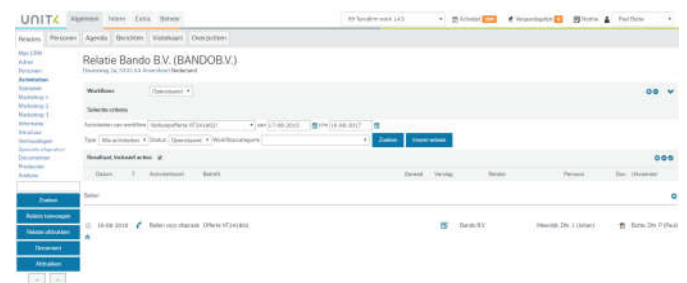
Multivers Extended CRM is beschikbaar voor alle gebruikers van Multivers Extended.

Hoe werkt CRM?

Omdat CRM web-based is, hoeft u niets te installeren op uw laptop of werkstation. Via een webbrowser logt u eenvoudig in met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Vervolgens kunt u direct aan de slag.

Wat betekent het voor u?

Het nieuwe (mobiele) werken wordt nog gemakkelijker voor u en uw verkoopteam, want met Multivers Extended CRM beschikken zij altijd over actuele klantinformatie. Geen dubbele invoer of vertraging in de verwerking van orders. Uw verkoopmedewerker verwerkt orders direct via zijn/haar iPad of tablet en krijgt hierdoor meer tijd om te doen waar hij/zij goed in is; namelijk adviseren en verkopen! Daarnaast kan men direct vragen afhandelen en sneller inspelen op verkoopkansen. En dit draagt bij aan de tevredenheid van uw klanten.



Een greep uit de functionaliteiten die door Multivers Extended CRM worden ondersteund:

1 Front- en backoffice integratie

Er wordt onderscheid gemaakt in front- en backoffice automatisering. Bij frontoffice automatisering kunt u primair denken aan uw verkoop- en marketing organisatie. CRM-software biedt voordelen in het beheren van de relatie met uw klanten. Multivers Extended CRM stelt u in staat om effectief om te gaan met het beheer van informatie over leads, suspects, prospects, klanten en andere zakelijke contacten. In het bijzonder bij het relatiebeheer van klanten versterkt Multivers Extended CRM de slagkracht van uw marketing- en verkoopactiviteiten. De geïntegreerde toepassing van Multivers Extended CRM met de logistieke functionaliteit uit Multivers Extended levert aantoonbare voordelen op. Relevante informatie van uw relaties, inclusief de logistieke gegevens worden in één oogopslag snel en overzichtelijk getoond. De communicatie met uw relaties zal steeds vaker onderhouden gaan worden via een telefonische binnendienst (callcenters) of via internet. Een naadloze integratie van front- en backoffice automatisering is in dat geval een randvoorwaarde voor succes. Werken met aparte systemen leidt tot verstoring in de informatievoorziening en dat merkt uw klant.

2 Gestructureerde trajecten

Naast het aanmaken, afhandelen van afzonderlijke activiteiten en afspraken biedt Multivers Extended CRM de mogelijkheid om acties te groeperen in de vorm van een traject. Een dergelijk traject heeft een vaste structuur. Dit betekent dat alle te verrichten acties via een bepaalde route achtereenvolgens plaatsvinden en tot een gemeenschappelijk doel zullen leiden. Bij zo'n traject kunt u bijvoorbeeld denken aan het proces dat wordt gevolgd voor het toesturen van informatie en nabellen, het opstellen, versturen en eventueel wijzigen van een offerte en het uiteindelijke contract dat eruit volgt. U hebt via deze trajecten de mogelijkheid deelacties van tevoren te definiëren, aan te geven wanneer deze verplicht dienen te worden uitgevoerd, automatisch vervolgacties te genereren en aan te geven of een

verplicht uit te voeren activiteit kan worden aangemerkt als meetpunt. Op een dergelijk punt worden resultaten ingegeven waarover u wordt gerapporteerd.

Multivers Extended CRM kent tevens een functie voor trajectselecties. Hiermee hebt u de mogelijkheid op een groot aantal criteria trajecten te selecteren en overzichten te genereren. U krijgt inzage in de stand van zaken of het eindresultaat met betrekking tot een bepaald traject. Uiteraard kan worden aangegeven in hoeverre er teruggekoppeld dient te worden of een gedelegeerde activiteit is afgehandeld.

3 Correspondentiebeheer

Het elektronisch beheren van correspondentie per relatie is eenvoudig met Multivers Extended CRM. Door sjablonen te gebruiken kunnen Microsoft Word-documenten gekoppeld worden aan de gegevens uit de database. U kunt letterlijk met één druk op de knop geselecteerde samenvoeggegevens inlezen in een brief. De correspondentie die wordt aangemaakt blijft automatisch bewaard bij de betreffende relatie. U kunt de correspondentie inzien en, indien u daartoe de rechten hebt, wijzigen. Uiteraard is het mogelijk deze opties te beveiligen en de documenten af te schermen.

4 Klantenteams

Als de informatie beter wordt beheerd, kan dit door meerdere medewerkers gebruikt worden. Muren tussen verschillende afdelingen verdwijnen. En, omdat uw medewerkers op een hoger niveau en in teamverband met elkaar samenwerken, worden de relaties goed geholpen. Iedere medewerker krijgt de beschikking over dezelfde informatie over alle lopende zaken, afspraken, logistieke en financiële verplichtingen bij de relatie. Ongemerkt formeert u zo teams rondom het beheer van uw klanten.

5 Agenda en activiteiten

Uw verkoopmedewerkers worden met Multivers Extended CRM in staat gesteld om gericht te werken door het geïntegreerde agenda- en activiteitenbeheer. Per dag, week en maand kan iedere medewerker zijn afspraken inzien, de activiteiten afwickelen en desgewenst vervolgacties toevoegen. Het resultaat wordt opgeslagen bij de relatie waarop de activiteit betrekking heeft. De onderlinge samenwerking van medewerkers wordt geoptimaliseerd aangezien de afspraken en activiteiten onderling gedelegeerd kunnen worden.

6 Gebruiksgemak

Een groot voordeel van Multivers Extended CRM is de userinterface. Deze is voor de gebruikers web-based. Dit houdt in dat de schermen geopend worden in een webbrowser zoals bijvoorbeeld Microsoft Internet Explorer. Hierdoor is de applicatie altijd en overal bereikbaar. Naast een bedrijfsinterne toepassing kunt u er voor kiezen om uw verkoopmedewerkers vanuit huis / klant via het internet toegang te verlenen tot de benodigde informatie. Een goed overzicht zorgt ervoor dat een medewerker alle benodigde informatie per klant tot zijn beschikking heeft in één scherm (denk aan contactpersonen, activiteiten en historie, bezoeksverslagen, openstaande posten, leveringen en documenten). Kortom: Multivers Extended CRM biedt direct een relevant overzicht van de actuele status per relatie. Wanneer uw organisatie gebruikmaakt van speciale klantendirectories in Microsoft Word, waarin u alle documenten voor een relatie opslaat, kunt u in

Multivers Extended CRM verwijzen naar deze directory (eventueel zelfs met de documentmap per soort correspondentie, bijvoorbeeld bezoeksverslagen). De documenten die u via Multivers Extended CRM aanmaakt voor deze relatie worden dan automatisch in de juiste klantendirectory geplaatst. Correspondentie die verstuurd is aan een relatie kan via Multivers Extended CRM eenvoudig elektronisch gearchiveerd en weer opgevraagd worden. Allerlei bestandsformaten zoals Microsoft Word, Excel, maar ook grafische bestanden zoals pdf's worden hierbij ondersteund.

7 Outlook-synchronisatie

Multivers Extended CRM beschikt over een uitgebreide agenda, e-mailfunctionaliteit en takenbeheer. Dit biedt gebruikers de mogelijkheid om berichten te versturen en te ontvangen. Multivers Extended CRM genereert automatisch een bericht als voor een gebruiker acties zijn aangemaakt. Tevens kunnen verslagen van acties als een e-mail worden verstuurd naar de interne en de externe contactpersonen. Wanneer u gebruikmaakt van Microsoft Outlook kunnen de e-mail- en agendabeheerfuncties van Multivers Extended CRM hiermee worden gesynchroniseerd.

8 Mobile CRM

Werkt u met Mobile Sales, dan is CRM ook beschikbaar in een app. U kunt dan snel en simpel klantinformatie inzien op een iPad en tablet (iOS en Android). Dit levert aantoonbare voordelen. Aan tafel bij uw klant kunt u inspelen op kansen en vragen direct afhandelen.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over verkoopondersteuning met Mobile Sales?
Mail ons via mkb@unit4.com of bel 0184 444 444