

## Maximizer: Eenvoudig en succesvol CRM

*Active Voice is pro-actiever dankzij verbeterde communicatie via effective CRM van Maximizer.*

### De Keuze

Active Voice LLC is een dochteronderneming van NEC Unified Solutions en een wereldwijde aanbieder van oplossingen op het gebied van unified messaging, computertelefonie en voice-messaging. Met de keuze voor een CRM-product van Maximizer heeft Active Voice een belangrijke stap gezet. Het bedrijf is nu in staat pro-actief te handelen op het gebied van relatiemanagement en heeft daarbij de communicatie tussen haar afdelingen aanzienlijk verbeterd.

### Groeimogelijkheid

Active Voice LLC is gevestigd in Seattle en heeft verder kantoren in Nederland, de Verenigde Staten en Australië. Er zijn meer dan 200.000 Active Voice systemen in meer dan zestig landen geïnstalleerd, waarmee Active Voice over de hele wereld een drijvende kracht is achter de communicatie-infrastructuur van bedrijven.

De producten van Active Voice worden verkocht en ondersteund via een netwerk van onafhankelijke telecommunicatiefabrikanten, dealers, computerhandelaren en strategische partners. Tot nu toe had Active Voice geen specifieke verkoopautomatisering- en doelmatige klantenserviceoplossing in huis en steunde op een zelfontworpen systeem dat gebaseerd was op Lotus Notes. De sales consultants hadden op deze manier niet de juiste instrumenten in handen om pro-actief te handelen bij leads. Om die reden begon Active Voice te zoeken naar de mogelijkheden van een maatwerk-CRM oplossing.

### Passend CRM

Walter van Schaik van Active Voice BV zegt dat het CRM-aanbod van Maximizer het meest voor de hand lag. "We waren ook geïnteresseerd in Microsoft's Dynamics CRM," vertelt hij. "Maar de beslissing om in zee te gaan met Maximizer was gebaseerd op het positieve gevoel dat dit bedrijf in staat was ons de resultaten te geven die we voor ogen hadden. Daarbij telde het verschil in prijs en waarde in vergelijking met de applicatie van Microsoft."

Van Schaik voegt hieraan toe dat Maximizer ook afgestemd kon worden op alle wensen van Active Voice, wat ook een belangrijk argument was bij het nemen van de uiteindelijke beslissing. Martijn Rijnders van Systony, de implementatiepartner van Maximizer in Nederland, kan dit bevestigen. Hij vertelt dat Active Voice voor haar klanten en partners voor de applicatie

onder andere speciale portals nodig had. De workflow-automatisering die hiervoor is gebruikt werd geleverd via de KnowledgeSync module die bij Maximizer Enterprise wordt geleverd. "Systony heeft de sterke e-CRM-module van Maximizer Enterprise geïmplementeerd als onderdeel van het gehele proces waarin wordt gegarandeerd dat aan elk voorschrift wordt voldaan en in elke behoefte wordt voorzien.

"Active Voice heeft gekozen voor de Maximizer Enterprise e-CRM suite die is gebaseerd op een Microsoft SQL server back-end," zegt van Schaik. "De e-CRM suite wordt gebruikt om ons verkoop- en servicepersoneel dat op pad is, toegang tot internet te geven door middel van op maat gemaakte portals. Het stelt onze eindgebruikers in staat gebruik te maken van een sterk kennisnetwerk, ook al zijn ze onderweg."

"In de beginfase van het CRM-project is Maximizer geïmplementeerd bij de verkoopafdeling. Dit was de eerste en meest uitdagende stap," vertelt van Schaik. "De verkoopafdeling had nog niet eerder kennisgemaakt met de voordelen van verkoopautomatisering, dus we moesten eerst aan een interne 'heropvoeding' van de werkmethodes van het team werken. Het was in de eerste plaats lastig om de gebruikers aan te zetten om Maximizer te gebruiken, vooral om dat het nieuw was en er om die reden nog niet veel bruikbare data op het systeem waren geplaatst." Toch was het al snel duidelijk dat dit vooral was veroorzaakt door het eerdere gemis van een effectieve CRM-oplossing.

De implementatie van Maximizer bij de afdeling klantenservice was veel gemakkelijker, vervolgt Van Schaik, vooral omdat de medewerkers tijdens hun dagelijkse werk al gewend waren automatiseringmiddelen te gebruiken. Bovendien hadden zij meteen toegang tot de data die al eerder door de verkoopafdeling was ingevoerd. Van dit voordeel konden zij onmiddellijk profiteren".

"Active Voice maakt ook gebruik van de integratie van onze financiële software in Maximizer," voegt hij eraan toe. "Op die manier kan ons verkoopteam inzicht krijgen in klantenomzet, open factuurinformatie en andere waardevolle data. Deze integratie is mogelijk gemaakt met een software-tool die 'NTI' heet en die ontwikkeld is door Systony, een gecertificeerde business partner van Maximizer. Deze tool zorgt voor de integratie van welk open databasesysteem dan ook naar Maximizer CRM." De implementatie werd binnen enkele weken afgerond. Van Schaik zegt dat dit een overtuigend bewijs is dat Maximizer CRM snel kan worden ingezet, zoals Active Voice al hoopte. Nog een voordeel én een reden om Maximizer CRM te kiezen boven de oplossingen van de andere concurrenten."

### **Clear Value**

Al heel snel merkte Active Voice de voordelen van de nieuwe Maximizer CRM oplossing. Van Schaik zegt dat de oplossing tijd bespaart en ruimte geeft voor het ontwikkelen van een pro-actief en effectief klantenrelatiemanagementproces binnen de organisatie. "De samenwerking tussen de afzonderlijke afdelingen is verbeterd, vooral die tussen sales en support. Onze business is gegroeid vanwege onze meer pro-actieve houding. Maximizer heeft iets te bieden aan ons verkoopteam," vertelt hij. "En Maximizer bespaart ons ook veel tijd. Het zorgt ervoor dat we meer verkopen in kortere tijd. Ik ben er van overtuigd dat we onze slimme investering in Maximizer CRM binnen een half jaar hebben terugverdiend."

---

### **Over Systony**

Systony is ontwikkelaar en leverancier van intelligente softwaresystemen. Het bedrijf is gespecialiseerd in Customer Relationship Management (CRM) softwareontwikkeling en databaseoplossingen. Systony is binnen Nederland de enige geselecteerde partner van Maximizer Software, een vooraanstaande leverancier van betaalbare, innovatieve en hoogwaardige softwaresystemen op het gebied van CRM. Systony bedient klanten in een breed marktspectrum van het MKB tot middelgrote en grote ondernemingen. Daartoe behoren onder meer Koninklijke Auping, DutchView, NPS, Akzo Nobel, Banco Finantia, Cathay Pacific, Gilson, NOTOX, Gemeente Waalwijk en Foto Konijnenberg. Meer informatie kunt u vinden op [www.systony.nl](http://www.systony.nl)