

Koninklijke Auping maakt CRM effectief met Maximizer Software

"Dankzij Systony en Maximizer CRM kunnen we nu de communicatie, contactgegevens en transacties van klanten efficiënter beheren," - Jakob de Vries, Systems Engineer, Koninklijke Auping BV."

Koninklijke Auping BV is een van de oudste en grootste fabrikanten van slaapkamermeubelen in Europa. Het bedrijf produceert al 75 jaar voornamelijk matrassen en bedden in Nederland. Auping exporteert haar producten ook naar België, Denemarken, Spanje en andere landen overal ter wereld. De dienstverlening van Koninklijke Auping aan een groot aantal internationale klanten is gefundeerd op een effectief customer relationship management (CRM)-systeem. Hiervoor maakt Auping al twaalf jaar gebruik van het oplossingsportfolio van Maximizer. Onlangs stapte het bedrijf over op de nieuwste versie en uitgebreide functionaliteit van Maximizer CRM.

Een lange relatie met Maximizer

Koninklijke Auping is een van de grootste meubelfabrikanten in Europa en heeft een grote staat van dienst opgebouwd in klanttevredenheid. Het bedrijf is wereldwijd gerenommeerd als leverancier van een goede nachtrust. Ook van de dienstverlening mogen klanten niet wakker liggen, zo stelt Jakob de Vries, Systems Engineer bij Koninklijke Auping BV. "Ons marktleiderschap is vooral te danken aan ons vermogen om klantrelaties goed te beheren en, vanzelfsprekend, aan de hoogwaardige kwaliteit van de producten die het merk ondersteunen."

Hiervoor maakt het bedrijf al twaalf jaar gebruik van de CRM-oplossingen van Maximizer. Volgens De Vries lag de noodzaak om klanten beter te beheren aanvankelijk ten grondslag aan de keuze voor deze leverancier.

"We wilden destijds Maximizer CRM implementeren, onder meer omdat het met deze oplossingen eenvoudig was om gegevens van de computeromgeving over te zetten naar de verkoopafdeling." Sinds de eerste installatie van Maximizer, heeft het bedrijf niet meer naar andere CRM-aanbieders gekeken. De Vries: "Het was gebruiksvriendelijk en we konden ons al snel niet meer voorstellen hoe we het ooit zonder Maximizer gedaan hadden. Met nieuwe ontwikkelingen in de vraagstukken van klanten en medewerkers ontstond de noodzaak om het CRM-systeem uit te breiden met extra functies en mogelijkheden. De keuze om over te stappen op de nieuwste versie van Maximizer was voor ons daarom logisch. Daarmee wisten we zeker dat de CRM-omgeving mee kon groeien met onze onderneming."

Uitdaging

Koninklijke Auping is al enkele jaren een tevreden gebruiker van de oplossingen van Maximizer. Nu steeds meer medewerkers thuis of onderweg werken, wilde het bedrijf de CRM-omgeving aanpassen. Toegang tot klantgegevens moest ook op afstand mogelijk zijn. Daarnaast had het bedrijf als doel om de kwaliteit van de gegevens in de databases verbeteren door een integratie van Maximizer CRM met de bedrijfssystemen.

Oplossing

Systony, binnen Nederland de enige geselecteerde partner van Maximizer Software, implementeerde Maximizer CRM voor 59 medewerkers in de verkoop-, marketing- en serviceafdelingen in verschillende Europese landen. Systony zorgde ook voor een op maat gemaakte oplossing voor datasynchronisatie tussen de CRM- en ERP-systemen. Mobiele toegang werd mogelijk gemaakt met MaxMobile en MaxExchange van Maximizer.

Resultaat

Koninklijke Auping geeft medewerkers nu toegang op afstand tot de CRM-omgeving waar en wanneer zij dat willen. Actuele en accurate klantinformatie is altijd en overal beschikbaar. Via internet worden de orders automatisch doorgezet van de bedrijfssystemen naar Maximizer CRM. De mobiele oplossingen en de Workflow Automation-module zorgen voor aantoonbare tijdswinst.

"We besparen nog meer tijd met MaxMobile en MaxExchange, die het CRM-systeem toegankelijk maken op afstand voor mobiele werknemers,"

- Jakob de Vries,
Systems Engineer,
Koninklijke Auping BV

Voordelen

- Mobiele werkers werken altijd met actuele CRM-gegevens
- Aantoonbare tijdswinst door het automatiseren van bedrijfsprocessen met de Workflow Automation-module
- Meer efficiëntie en productiviteit dankzij gesynchroniseerde gegevens
- Volledig aanpasbare oplossing voor klantspecifieke vraagstukken
- Online orders automatisch verwerkt

Aanleiding voor de upgrade van het CRM-systeem was voor Koninklijke Auping onder meer dat steeds meer werknemers buitenshuis actief zijn. Verkopers en servicemedewerkers moesten ook onderweg toegang hebben tot actuele klantgegevens. Dat vroeg om een integratie van de enterprise resource planning (ERP)-systemen en het CRM-systeem van Maximizer.

Integratie en mobiliteit

Systony, de Maximizer Certified Business Partner in Nederland, werd gekozen om de upgrade te ondersteunen en te implementeren. Systony leverde ook de gewenste nieuwe functionaliteit voor Koninklijke Auping. "Systony voerde een quick scan uit van ons bestaande Maximizer-systeem en rapporteerde in detail hoe dit verbeterd kon worden," zegt De Vries. "Dit was de basis voor een duidelijk plan van aanpak om de nieuwe versie van Maximizer CRM te implementeren met een stapsgewijze vernieuwing van onze hardware en migratie van Maximizer CRM naar de Microsoft SQL database server."

Systony zette vervolgens de specifieke gebruikerswensen van Koninklijke Auping om in een ontwerp van een add-on die het mogelijk maakte de gegevens uit het CRM-systeem te importeren in de ERP-omgeving. Deze add-on stelt Auping in staat om de klantgegevens iedere nacht met de bedrijfsystemen te synchroniseren. Orders die via internet geplaatst zijn, worden automatisch verwerkt in het ERP-systeem. De transactiegegevens worden vervolgens tijdens de nachtelijke updates overgezet naar Maximizer CRM. Bovendien implementeerde Systony een speciale module voor Workflow Automation waarmee de oplossing van Maximizer ingezet kan worden om de bedrijfsprocessen van Koninklijke Auping te automatiseren.

Een bijkomend voordeel voor Koninklijke Auping is dat de nieuwste versie van Maximizer CRM ook de mobiele werknemers ondersteunt. Zo zorgt de MaxMobile-module ervoor dat Maximizer CRM ook inzetbaar is voor gebruikers met een laptop of smartphone, zoals de Blackberry, wanneer zij niet op kantoor zijn en op afstand, altijd en overal, toegang willen tot de meest actuele klantgegevens. "In totaal werken 59 medewerkers van Koninklijke Auping met Maximizer," aldus De Vries. "Dit zijn voornamelijk mensen van de verkoop- en marketingafdelingen en de klantenservice. In Deventer werken 35 medewerkers met Maximizer

CRM, in Antwerpen twaalf en in Kopenhagen ook twaalf. Daarnaast werken de vijftien accountmanagers in Nederland en België met MaxMobile op hun Blackberry smartphones."

Aantoonbare tijdswinst

Vooraf deze mobiele werknemers zijn erg te spreken over de tijdswinst die zij dankzij MaxMobile en MaxExchange boeken. "Voor hen is het CRM-systeem nu ook op afstand toegankelijk," vertelt De Vries. "Medewerkers hoeven niet meer op kantoor te komen om hun computers bij te werken voordat zij op pad gaan." Het zijn dit soort voordelen die Koninklijke Auping sterken in de wetenschap dat Maximizer de juiste partner is. "We kenden Maximizer CRM al jarenlang als de beste oplossing voor het beheren van klantgegevens," zegt De Vries. "We wisten daarom dat de nieuwste versie zou voldoen aan al onze wensen en verwachtingen. Maximizer CRM is bijzonder stabiel en de nieuwste functies brengen ons aantoonbare verbeteringen. Ondersteuning van mobiel werken is daar slechts een voorbeeld van. De extra mogelijkheden zorgen er bijvoorbeeld ook voor dat ons CRM-systeem sneller en overal toegankelijk is. En dankzij de Workflow Automation-module besparen we nog meer tijd."

Volgens De Vries waarborgt de integratie van Maximizer CRM en de ERP-omgeving die Systony tot stand bracht bij Koninklijke Auping dat alle klantinformatie actueel en accuraat is. "Bovendien kunnen we nu veel meer gegevens van onze klanten bijeenbrengen en zo een beter klantbeeld krijgen. Dat vergroot de verkoopkansen en versterkt onze klantrelaties. Dankzij Systony en Maximizer CRM kunnen we nu de communicatie, contactgegevens en transacties van onze klanten efficiënter beheren."



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.