



# EFFICIËNTER EN EFFECTIEVER KLANTBEHEER DANKZIJ MICROSOFT DYNAMICS CRM

## DENTAID KLANTVERHAAL

Dentaid, een sterk klantgericht bedrijf dat producten verkoopt voor de verbetering van de mondgezondheid, beschikte nog niet over een overkoepelend systeem voor beheer van klantdata. Sterker nog, de 12 area managers die dentale professionals zoals tandartsen, mondhygiënist en dentale specialisten adviseren werkten met een losstaande CRM-oplossing en aanvullende databases in Excel. “Door Microsoft Dynamics CRM in te voeren hebben we een eind gemaakt aan het versnipperd vastleggen van klantinformatie. Dit vertaalt zich in gestructureerder en effectiever klantbeheer.”

“Patiëntvriendelijkheid, specialistische mondzorg en wetenschappelijke onderbouwing staan bij Dentaid hoog op de agenda. Als specialist in mondgezondheid besteden we veel aandacht aan het opbouwen van sterke dentale klantrelaties en het delen van voor het vakgebied relevante kennis. Onze area managers bezoeken op regelmatige basis dentale praktijken in Nederland, België en Luxemburg om deze kennis te delen en productinformatie te verstrekken”, vertelt Pauline Heins, general manager bij Dentaid Benelux BV. Bij de ontwikkeling van mondhygiëneproducten werkt het in 1980 in Spanje opgerichte moederbedrijf nauw samen met universiteiten en mondzorgprofessionals over de hele wereld. De gevoerde merknamen omvatten vrijwel het hele scala aan oplossingen voor mondproblemen. Bekende labels in het assortiment zijn bijvoorbeeld Perio Aid, Halita, Interprox, Plac Control, Vitis en Dentaid Xeros.

### KLANTGECENTREERD

De buitendienst heeft jarenlang met een vrij simpel, op zichzelf staand systeem gewerkt tot het gebrek aan integratie met op het hoofdkantoor aanwezige informatie begon wringen. Daarbij was er een behoefte aan het meer gestructureerd vastleggen van de bezoeksverslagen van de area managers.

“De boekhouding en facturatie ondersteunen we al geruime tijd naar tevredenheid met Microsoft Dynamics NAV. Mede daarom was vervanging van het verouderde buitendienststelsel door Microsoft Dynamics CRM een voor de hand

liggende stap. Doordat Abecon deze twee applicaties gekoppeld heeft, kunnen we alle klantgerichte activiteiten en informatiestromen in één geïntegreerde omgeving beheren. Op deze manier kunnen we heel klantgericht werken. Alle relevante klantinformatie zowel uit het boekhoudsystemen als informatie uit de klantbezoeken wordt gecentreerd op klantniveau en afhankelijk van de rol in de organisatie beschikbaar gesteld aan de medewerkers. Dit zorgt o.a. voor snel en helder inzicht in de regio's, de verschillende klantengroepen, de omzetontwikkeling en de activiteiten rondom de klanten." Ook verschaft het CRM systeem veel meer tools om de regio's gestructureerd te beheren en te monitoren.

## MOBIELE TOOLS

Naast snelle toegang tot up-to-date klantgegevens voorziet het nieuwe systeem in een uitstekende mobiele oplossing voor de 12 area managers die het grootste deel van de week en route zijn. Zeer praktisch is dat de CRM informatie snel en eenvoudig via een iPad beschikbaar kan worden gesteld. Daardoor kunnen de area managers op elke gewenste locatie op elk moment orders en nieuwe klantinformatie invoeren en na afloop van een gesprek direct een bezoekverslag invoeren. Deze nieuwe werkwijze bespaart hen veel tijd. Verder hebben we nu veel mogelijkheden voor gegevensvisualisatie en analyses. De Field Sales Manager kan bijvoorbeeld direct rapportages over productattitudes van klanten inzien en met behulp van praktische dashboards sturen op de tijdsbesteding en klantbezoeken van de buitendienstmedewerkers."

## GEDEGEN INVENTARISATIE EN STAPPENPLAN

"We waren hier echt aan toe", concludeert Pauline Heins, die zich had ingesteld op een zwaar implementatietraject. "We zijn van een eilandoplossing met beperkte mogelijkheden overgestapt naar een geïntegreerd, custom made CRM-systeem. Dit is gerealiseerd op basis van een gedegen inventarisatie en stappenplan. In het interne overleg zijn veel aanvullende wensen naar boven gekomen, die zijn vertaald en ingevuld. Met name de conversie van de twaalf individuele buitendienstdatabases en de prospectbestanden had best wat voeten in de aarde. Dan is het prettig dat je IT-partner de rol van trouble shooter vervult. De volgende stap die we voor ogen hebben is een betere integratie van Navision met de bestelmodule op onze website.

## SUCCESSVOORWAARDEN

"Wat ik als zeer positief ervaren heb, was de flexibiliteit en prettige communicatie van Abecon. Ze maken complexe materie inzichtelijk en vermoeien je niet onnodig met technische details. En door hun heldere verslaglegging en terugkoppeling kom je niet voor verrassingen te staan. Ook hebben ze ons goed geholpen om intern draagvlak te creëren. Want zoals eigenlijk altijd bij dit soort investeringen geldt, zijn de gebruikers, de inbedding in de organisatie en de kwaliteit van de ingevoerde informatie uiteindelijk bepalend voor het succes!"

## VOORDELEN VOOR DENTAID

- Optimale samenwerking tussen buiten- en binnendienstmedewerkers
- Betere managementinformatie en sturing met behulp van rapportages en praktische dashboards
- Gestructureerder en beter klantbeheer wat zich vertaalt in hogere klanttevredenheid
- Eén geïntegreerd, toekomstvast platform voor alle klantgerichte bedrijfsprocessen, informatiestromen en contacten
- Mobiel beschikbare informatie- en orderverwerkingsfuncties



### PRECIES WETEN WAT ER SPEELT

**"De grootste toegevoegde waarde van Microsoft Dynamics CRM is de gestructureerde vastlegging van alle klantgebonden informatie op één centraal punt.**

**Zo weten onze binnen- en buitendienstmedewerkers precies wat er op klantniveau speelt".**

*Pauline Heins  
General Manager - Dentaïd Benelux*



**Microsoft Partner**  
Gold Enterprise Resource Planning

