

De krant over hoe je slim, snel en simpel klantgegevens integreert in Microsoft Dynamics CRM



Nieuwe, wereldwijde standaard voor integratie Microsoft Dynamics CRM en NAV

CRM Hugger komt eraan

Er is iets nieuws op komst. Iets waarvan je nu misschien nog niet beseft dat je het wilt hebben, maar dat je straks niet meer wilt missen. Denk aan standaard airco in de auto. Of internet waar en wanneer je maar wilt. Eerst taalde je er niet naar, nu kun je niet meer zonder.

En weet je wat zo mooi is? Je hoeft er zelf niets voor te doen. Het gemak komt naar je toe. Alles is al op-en-top geregeld; je kunt er zo mee aan de slag. 'Dat klinkt allemaal mooi,' hoor ik je denken, 'maar wat is dat dan, dat nieuwe dat ik zou willen hebben?' Dat nieuwe is CRM Hugger, een fantastische IT-tool, uniek in zijn soort, die je echt superblij gaat maken. Of je nu aanbieder bent van Microsoft Dynamics NAV of een tevreden gebruiker. Lees snel verder, dan zie je waarom.

CRM-Weerbericht

2014



2015



2016



2017



Pagina 2

Software-jongens doorbreken grenzen
CRM Hugger – het verhaal

Pagina 3

Microsoft sloopt silo's
Een ommekeer in CRM

Pagina 4-5

En wat vindt de klant?
Microsoft Dynamics NAV- en CRM-klienten vertellen

Pagina 6

Zakelijk Nederland mag weer blij zijn
Nieuw elan in bedrijven

Pagina 7

Hug your business
Wie en wat zit er achter CRM Hugger?

Pagina 8

CRM Hugger voor techies
En dan aan de slag



“De wereld van nu is meer dan alleen ERP. De behoefte aan CRM neemt toe.”

Pierre van de Moosdijk,
directeur DIN Solutions.

DIN Solutions is een Microsoft Dynamics NAV-specialist voor bedrijven in de voedingsmiddelen- en drankensector en zorgtoeleveranciers. Pierre van de Moosdijk vertelt waarom hij met zijn bedrijf de strategische keuze maakt voor integratie van ERP met CRM vanuit Microsoft Dynamics NAV. Met CRM Hugger: een unieke connector voor Microsoft Dynamics, waarmee je gedetailleerde informatie uit andere systemen alleen ophaalt als je die nodig hebt.

Sla om en lees het verhaal van DIN Solutions.

Zwarte koffie en pizza's

Software-jongens doorbreken grenzen

Het was een druilerige dag in november. Ruud, development manager bij Cayentis, en Bas, een van de senior consultants, namen nog maar een kop koffie. Het was al half zes en eigenlijk waren ze wel toe aan wat sterkers, maar ze moesten nog even door vanavond. Koffie hielp altijd.

Gemiste kansen: de klant

Machs4U, een gadgetbedrijf in Noord-Holland, wilde ERP-gegevens uit Microsoft Dynamics NAV kunnen bekijken vanuit hun relatiebeheersysteem. Actueel en direct. Accountmanagers waren nu te veel tijd kwijt aan het opvragen van openstaande facturen of lopende bestellingen van hun klanten. Daar moesten ze van tevoren al aan denken of ze belden Carolien van de binnendienst. Die was meestal druk met een offerte of een rapportage, maar ze probeerde je altijd te helpen. Soms kwam de info te laat. Een gemiste kans... Vandaar die opdracht voor integratie. Van ERP met CRM. Zodat accountmanagers zelf konden opzoeken wat er bij hun klanten speelde. Direct, ook onderweg en zonder Carolien te storen.

Andere wegen: de ontwikkelaars

De maatwerksoftware om ERP en CRM te integreren voor Machs4U was bijna klaar, maar de hele ontwikkeling had toch weer behoorlijk wat tijd gekost. En dat ging al jaren zo. Ruud en Bas vroegen zich af of dat niet gemakkelijker kon. Als er eens een integratietool was waarbij je niet steeds alles opnieuw hoefde te ontwik-

kelen, maar waarbij je vooral zou kunnen configureren. Een utopie? Nou, zij dachten van niet. Zo ontstond het idee voor een integratieplatform waarin ze alle informatie die ze nu steeds opnieuw ontwikkelden, al als basis vastlegden. Een slimme connector voor Microsoft Dynamics, die ze alleen nog hoefden te configureren. Daarmee konden organisaties veel sneller, gemakkelijker - en daarmee ook goedkoper - alle gegevens over hun klanten inzien die ze nodig hadden.

Nieuwe sporen: Microsoft USA

Voor Ruud en Bas braken drukke tijden aan. Lange kantooravonden met liters zwarte koffie en nog langere avonden met heel veel pizza's Salmi Speciale of Chicken Supreme. Ze kenden de Connector voor Microsoft Dynamics die Microsoft zelf had ontwikkeld. Maar Ruud en Bas wilden meer. Niet alleen synchroniseren, maar ook integreren. Dan werden gegevens uit ERP in CRM zichtbaar, zonder synchronisatie. En ze gingen ver. Ze gingen waar anderen nog niet waren geweest en zetten zelfs de Amerikaanse Microsoft-ontwikkelaars op een nieuw spoor. Ze doken zo ver in de materie dat Microsoft Master VAR's hun connector tot 'preferred product' uitriepen om Microsoft Dynamics CRM en ERP te integreren. Dat was best een mijlpaal.

Geïntegreerde systemen: de connector

Ruud, Bas en andere knappe koppen bij Cayentis maakten van de connector een integratieplatform waarmee je vanuit Microsoft Dynamics CRM een doorkijk maakt naar klantgegevens in allerlei

verschillende systemen. Naar Navision en Axapta van Microsoft Dynamics. En ook naar andere bedrijfssystemen, websites, portals en externe databases, waar steeds meer informatie over klanten staat. Een standaard connector, maar wel op maat te configureren. Voor bedrijven als Machs4U die zelf kiezen welke gegevens ze willen integreren. Of voor partners van Microsoft Dynamics die de connector aanpassen voor hun eigen klanten in de branches waar zij in werken.

Pakkende naam: CRM Hugger

Ruud en Bas hadden hun doel bereikt. Een ver doorontwikkelde standaard connector voor Microsoft Dynamics die alles in zich had wat je nodig hebt om gegevens van klanten te integreren. De accountmanagers van Machs4U waren een van de eerste tevreden gebruikers. Ze wisten precies wat er bij hun klanten speelde, zonder dat ze Carolien lastig hoefden te vallen. Een vraag stond nog open: hoe noemde je nu zo'n connector, die zo van klanten houdt en alle informatie over hen wil omarmen? Dat werd CRM Hugger! Apart? Misschien, maar 't is een naam die de lading dekt en die je niet zo maar vergeet.

Bij de officiële lancering van CRM Hugger was het prachtig lenteweek. Er was geen koffie, geen pizza. Wel champagne en mooie hapjes. Ruud, Bas en het hele ontwikkelteam hieven nog een keer het glas. Zij gingen nog wel even door...



Highlights van WPC 2014

Microsoft sloopt silo's

Microsoft gooit het roer om. Satya Nadella, de nieuwe CEO, schudt wereldwijd de boel flink op. Met nieuwe strategieën, termen en visies: One Microsoft, mobile-first and cloud-first strategy, cross-platform, cross-device. Ook op de laatste Worldwide Partner Conference (WPC) in Washington. Wat moet je als Microsoft Dynamics-partner of -gebruiker vooral onthouden?

Om het succes van Microsoft Dynamics verder uit te bouwen, zet Microsoft de komende jaren zwaar in op twee punten:

Sloop de silo!

Stap af van standalone ERP of CRM en ga naar één compleet pakket: Business Solutions from Microsoft (BSfM). Beter en interessanter voor bedrijven én klanten.

Klim op de wolk!

Licenties steeds duurder en ingewikkelder? FY15 wordt het jaar van CRM Online, al dan niet in combinatie met Office365, gevolgd door ERP. Mis die kans niet en bereid je voor.

Microsoft begrijpt best dat dat even wennen is. We waren toch altijd succesvol? Dus geven ze argumenten die je aan het denken kunnen zetten. Maar niet te lang, want anders zijn je concurrenten je voor.

Eén systeem

Klanten beslissen anders. Ze willen niet meer één pakket voor één proces, maar ze willen - hoe zeggen we dat in degelijk IT-jargon - geïntegreerde end-to-end-oplossingen. In gewoon Nederlands: alle gegevens, processen en systemen naadloos met elkaar verbonden. Een voorbeeld dat Microsoft graag gebruikt, is OneBizz: een combinatie van Microsoft Office 365, Dynamics CRM en Dynamics ERP in één eenvoudig pakket. Saillant detail: met CRM Hugger als integratietool.

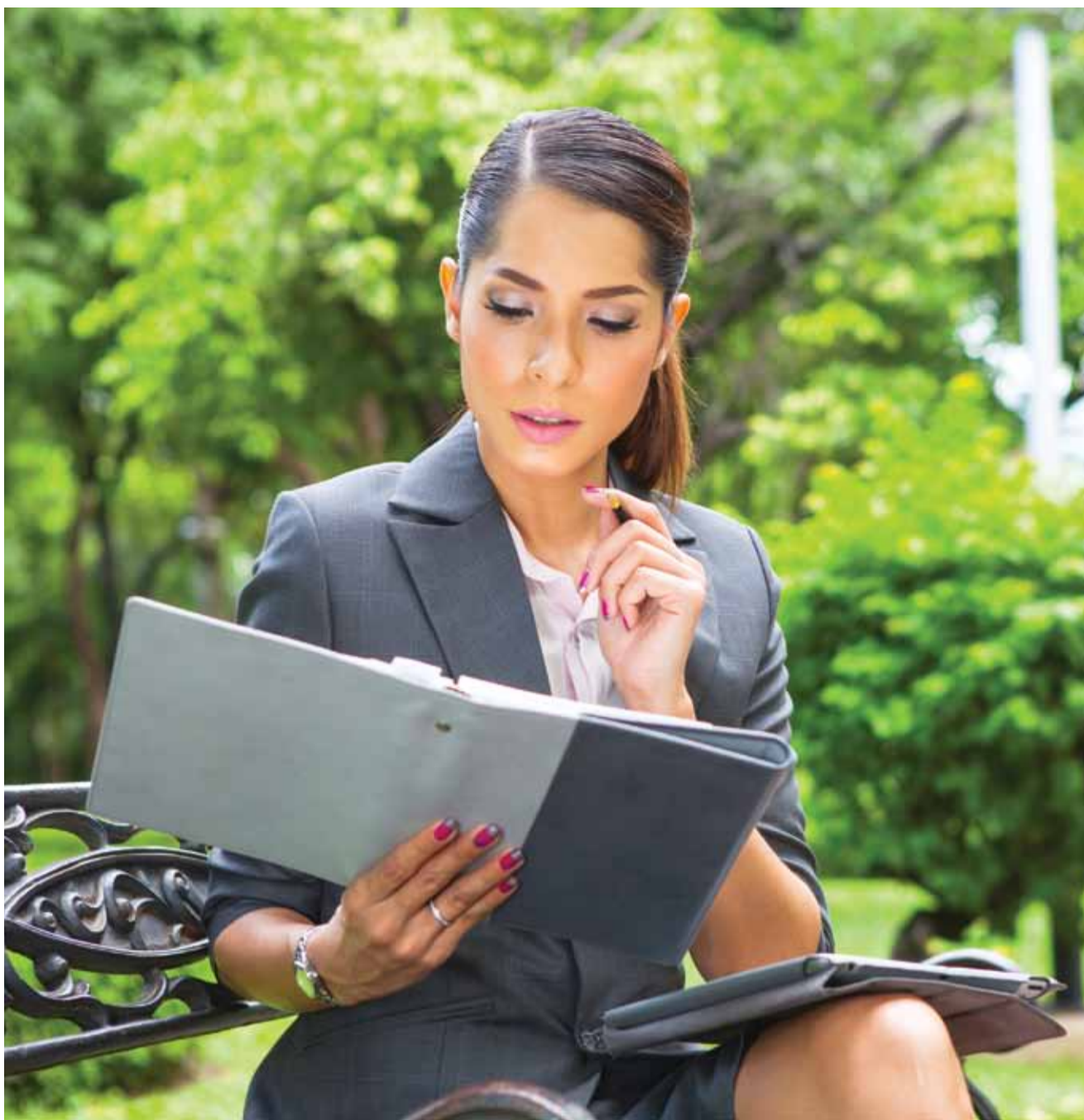
Eén leverancier

Wat is de kracht van Microsoft? Precies: dat ze een compleet aanbod aan bedrijfssoftware bieden voor elk platform en elk device. Natuurlijk, mooie marketingtaal, maar het klopt eigenlijk wel. Geen andere leverancier biedt zo gemakkelijk een zo compleet aanbod. Dat ook nog eens aansluit bij wat miljoenen gebruikers wereldwijd al jaren kennen.

Nieuw platform

Microsoft is overtuigd van de cloud. Dus waarom zou je als Microsoft-gebruiker achterblijven? Neem alle klantsystemen die je hebt eens goed onder de loep. Kijk waar je gemakkelijker, sneller, completer kunt werken. En neem de gemakkelijkste ingang: CRM Online. De verbindende factor voor Business Solutions from Microsoft.

Als Microsoft dit allemaal doet, waarom zou je dan achterblijven?



Kort nieuws CRM

Buitendienst mist CRM onderweg

Nederlandse sales-medewerkers beschikken nauwelijks over actuele klantinformatie als ze onderweg zijn. 64,2 procent van de ondervraagden maakt gebruik van zakelijke app's. Slechts 4,7 procent heeft toegang tot een CRM-app. Opvallend, omdat personeel in de buitendienst juist aangeeft dat het onderweg inzicht wil hebben in de laatste verkoop- of klantgegevens om beter in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen bij klanten. Dat blijkt uit onderzoek van Direct Research.

Bron: Computable

CRM-markt groeit met bijna 10%

Onderzoeksbureau Gartner voorspelt voor West-Europa in 2014 een stijging in de verkoop van CRM-software van ruim 9 procent. Dat betekent een totale omzet van 5,5 miljard dollar. De stijging zit vooral in cloud-diensten. Gartner verwacht dat de omzet voor CRM uit de cloud in 2014 met bijna een kwart (24 procent) zal stijgen tot 2,3 miljard dollar. Hoewel het economisch nog niet meezit, gaf ongeveer de helft van de ondervraagden aan dat ze hun budgetten voor CRM gingen verhogen. Gemiddeld met zo'n 2,5 procent meer dan in 2013. Gartner verwacht de komende jaren tot 2018 een jaarlijkse groei voor CRM.

Data-integratie \$25 miljard-markt

Microsoft ziet een wereldwijde markt voor 'geïntegreerde end-to-end oplossingen'- alle gegevens, processen en systemen naadloos met elkaar verbonden - met een waarde van meer dan \$25 miljard. Minder dan 10 procent doet dat momenteel in de cloud. Meer dan de helft van de top-50 ERP partners wereldwijd heeft in de afgelopen tijd een volwaardige CRM-unit opgebouwd. Van de top-75 Dynamics CRM partners deden 22 partnerbedrijven datzelfde met ERP. Oude muren worden geslecht.

"80% van alle informatie over klanten komt niet beschikbaar voor de hele organisatie"

Jacques van Engelshoven,
directeur Cayentis.

Lees zijn verhaal op pagina 7.

“Alles wat je nodig hebt voor integratie zit al in CRM Hugger.”



*Pierre van de Moosdijk
directeur van DIN Solutions*

“Onze klanten vragen om CRM”

Integratie van ERP en CRM strategische keuze

DIN Solutions is een ERP-specialist. Meer specifiek: een Microsoft Dynamics NAV-specialist. Nog specifieker: een ERP-branchespecialist voor bedrijven in de voedingsmiddelen- en drankensector en voor toeleveranciers in de zorg. Directeur Pierre van de Moosdijk vertelt waarom de stap om ERP te integreren met CRM voor zijn bedrijf een strategische keuze is.

Alles draait om de klant

“De wereld van nu is niet alleen maar ERP. Mensen denken niet in systemen, maar in oplossingen. Vanuit die gedachte ontwikkelen wij business-oplossingen die aansluiten bij de behoeften van de branche. Steeds vaker gaan deze behoeften verder dan ERP. Zo vinden onze klanten CRM steeds belangrijker. Dat brengen ze ter sprake in onze user-groups. Ook Microsoft zelf legt steeds meer druk op het belang van grensoverschrijdende oplossingen. Business Solutions from Microsoft (BSfM) en One Microsoft zijn daar voorbeelden van. Daardoor was het voor ons al snel duidelijk: we wilden ERP en CRM samenbrengen in één business-oplossing voor onze branches.”

ERP is geen CRM

“Al snel bleek dat de CRM-component in Microsoft Dynamics NAV lang niet uitgebreid genoeg was om alles te meten en te sturen wat je in het verkoopproces wilt weten. Alle acties die je doet, voordat een relatie daadwerkelijk klant wordt. Dat bleek uit gesprekken met marketing- en sales-mensen: degenen die met CRM werken. Die hebben een heel andere behoefte dan ERP-ers. Het zijn twee verschillende werelden.”

Zelf doen of partner

“Om de twee werelden van ERP en CRM samen te brengen, gingen we op zoek naar een partner. Een partij die Microsoft Dynamics kent, maar wel vanuit CRM. Zelf expertise opdoen en bouwen zou te veel tijd kosten. Zo kwamen we bij Cayentis, die CRM Hugger heeft gebouwd. Samen met ontwikkelaars van Microsoft USA.”

Alleen zien wat je nodig hebt

CRM Hugger verrijkt de Connector voor Microsoft Dynamics CRM met een extra component waarmee je kunt integreren, in plaats van alleen synchroniseren. Alles wat je nodig hebt voor in-

tegratie zit al in CRM Hugger. Dat vind ik een pre, omdat ik weet hoe vaak dat bij ontwikkeling tegenzit. Het resultaat is een hybride systeem: gedetailleerde informatie uit andere systemen haal je alleen op als je die nodig hebt. Je hoeft de hele factuurgeschiedenis uit ERP niet ook in CRM te hebben. En nog een groot voordeel: doordat je CRM Hugger alleen maar hoeft te configureren, kunnen onze klanten er snel, zonder hoge ontwikkelkosten mee aan de slag.”

CRM-Partner

“Cayentis heeft zijn sporen verdiend met Microsoft Dynamics CRM. Vanuit hun oplossingen en klantenkring begreep ik dat ze als Microsoft Dynamics ERP-specialist ons goed met CRM konden ondersteunen. De manier waarop zij hebben nagedacht over integratie en wat daarbij komt kijken, past helemaal bij hoe ik mijn klanten wil helpen.”

Waarom DIN Solutions kiest voor CRM Hugger:

‘Preferred product’ aangewezen door Microsoft zelf.

Onmisbare functies voor echte integratie.

Slimme tool van Microsoft Dynamics CRM-specialisten.

Geen eendagsvlieg, maar bewezen staat van dienst.

“Alle klantinformatie op één plek.”

Marije de Groot
Sales Development Manager bij Albron

CRM Hugger levert Albron betere leads in minder tijd

CRM Hugger integreert automatisch bedrijfsgegevens uit de externe Company.info-database met Microsoft Dynamics, het CRM-systeem van Albron. Met één muisklik. Letterlijk. “We zien nu al dat we meer offertes omzetten in opdrachten, deels doordat we met Company.info en CRM Hugger de kwaliteit van onze leads verbeteren,” vertelt Marije de Groot, Sales Development Manager bij Albron.



CRM als kloppend hart

Albron is een landelijke foodserviceorganisatie, specialist in de zorg voor lekker en gezond eten en drinken. Dagelijks staan zo'n 5.000 medewerkers op bijna 1.000 locaties klaar om klanten te ontzorgen en gasten een waardevolle ervaring te bieden. Voor Marije de Groot is Microsoft Dynamics CRM het kloppend hart binnen de organisatie. “Hierin willen we zo veel mogelijk informatie van de klant delen met elkaar. Maar het is voor ons ook de bron van informatie over mogelijk nieuwe klanten, waarmee we ons marktaandeel kunnen vergroten.”

Uitbreiding prospectbestand

Het oude CRM-systeem bij Albron was maatwerk en sterk verouderd. Het bedrijf besloot over te stappen naar Microsoft Dynamics CRM. Bij de overgang had Albron de database opgeschoond en veel verouderde records verwijderd. Marije de Groot: “We hadden behoefte aan verse prospectlijsten met actuele gegevens. Daarvoor kozen we als externe bron de online database van Company.info: overzichtelijk, eenvoudig in gebruik en met 2,5 miljoen bedrijven behoorlijk compleet.” Maar voor Albron was een database alleen niet voldoende. De gegevens uit de database moesten rechtstreeks gekoppeld kunnen worden met het eigen CRM-systeem. Dat gebeurde met CRM Hugger.

Van lead tot klant in één systeem

Marije de Groot legt uit waarom de koppeling naar Microsoft Dynamics CRM zo belangrijk is voor Albron. “Wij willen al onze prospects, net als onze klanten, bewerken vanuit ons CRM-systeem, zonder aparte Excellijsten of andere overzichten. Alle klantinformatie op één plek. Dat past ook bij onze strategie waarin alles draait om de klant. In de database van Company.info kunnen we ongelimiteerd exportlijsten maken van bedrijven op bijvoorbeeld branche, regio, bedrijfsgrootte en combinaties daarvan. Met één klik importeren we vervolgens de actuele gegevens van deze prospects met CRM Hugger in ons CRM-systeem. Zo blijven alle bedrijven in beeld, van lead tot klant.”

CRM Hugger verbindt

Via CRM Hugger voegt Albron snel, automatisch en foutloos nieuwe prospectlijsten vanuit Company.info toe aan zijn Microsoft Dynamics CRM-systeem. Ook ad-hoc, als een verkoopmedewerker een nieuw bedrijf toevoegt in CRM en automatisch en in een handeling alle actuele bedrijfsgegevens uit de database integreert. Volgens Marije de Groot werkt CRM Hugger heel gemakkelijk. “Ik hoor het ook van collega's: ze vinden het super. Ze hoeven niets meer handmatig in te voeren of zelf uit te zoeken. Voor onze gebruikers is CRM Hugger gewoon een knop in ons CRM-systeem. Maar wel een heel waardevolle.”

10% meer resultaat op offertes

Vraag Marije de Groot wat CRM Hugger Albron oplevert en zij is heel duidelijk: “Waardevolle marktinformatie, waarmee we actief en met succes nieuwe klanten kunnen bewerken. CRM Hugger zorgt ervoor dat het CRM-systeem vanaf het vroegste stadium is gevuld met kwalitatief goede leads met de meest actuele bedrijfsgegevens. Met één muisklik. De hit-rate - het aantal gewonnen klanten op basis van het aantal uitgebrachte offertes - is met zeker 10 procent gestegen. Dat komt mede door de toegenomen kwaliteit van de leads. We kennen onze prospects beter en hebben daardoor veel vaker resultaat.”

CRM en Microsoft Dynamics NAV

Jan de Wit en Zonen B.V

Eén van de grootste bloembollenkwekers en -exporteurs van Nederland

Bloemen houden van mensen. En Jan de Wit ook. Het bedrijf is een relatiebouwer pur sang. Met klanten, leveranciers en personeel. Ook in het buitenland. Daarom integreerden zij Microsoft Dynamics CRM met hun Microsoft Dynamics NAV-systeem dat helemaal is toegespitst op de bloemenhandel. Met CRM Hugger. Die synchroniseert real-time informatie tussen CRM en ERP. Zo hebben zowel de medewerkers op kantoor als de salesmensen aan het werk ergens in de wereld altijd de juiste informatie. Up-to-date.

CRM en Microsoft Dynamics NAV

QBS Group

Microsoft Master VAR voor IT-dienstverleners met Microsoft Dynamics

Een mooi voorbeeld van *practice what you preach*. Verschillende bedrijfsonderdelen voeren hun eigen Microsoft Dynamics NAV-administratie. Training bijvoorbeeld, of coaching. Elke afdeling beheert zijn eigen klanten en relaties, terwijl marketing en sales één beeld van alle klanten en relaties wil. Met CRM Hugger is Dynamics CRM over de Microsoft Dynamics NAV-administraties heen geplaatst. Alle Customer Master Data wordt beheerd vanuit Microsoft Dynamics CRM; alle specifieke informatie in de Microsoft Dynamics NAV-administratie van de verschillende afdelingen. Eén overzichtelijk beeld, altijd actueel.

CRM EN PORTALS

FOCWA

Nederlandse vereniging van ondernemers in het carrosseriebedrijf met drie zelfstandige verenigingen

Elke vereniging voert haar eigen ledenadministratie met een eigen back-office. Om leden beter te kunnen helpen wil de overkoepelende federatie vanuit de drie CRM-systemen één beeld. Logisch, een auto heeft toch ook maar één stuur? CRM Hugger integreert nu automatisch via de SQL database gegevens uit de drie verenigingssystemen in het Microsoft Dynamics CRM systeem van de federatie. Ondubbeld en verrijkt. Daar was geen diepgaande kennis van de onderliggende systemen voor nodig.

CRM EN OVERIGE ERP

Participatiefonds

Collectieve verzekering die ontslagkosten dekt voor scholen in het primair en speciaal onderwijs

Ontslag ligt altijd gevoelig. Zorgvuldigheid staat voorop. Het Participatiefonds beoordeelt of schoolbesturen terecht vergoed worden in de ontslagkosten. Daarom vergelijken ze vele tienduizenden records uit allerlei externe bestanden, onder andere van DUO, UWV en Brin. Met CRM Hugger worden deze bestanden automatisch geïmporteerd en verrijkt. Het doel? De juiste informatie, up-to-date en zonder fouten. Nooit meer handmatig checken. Dat bespaart tijd.

CRM Hugger voor alle relaties

Zakelijk Nederland mag weer blij zijn



*“Hier weten
ze tenminste
wie ik ben.”*

De verhalen van klanten in het hart van deze krant vertellen het al: CRM Hugger maakt mensen blij. Leveranciers en gebruikers van Microsoft Dynamics CRM en NAV zijn enthousiast. Ook medewerkers binnen organisaties en bedrijven worden blij van CRM Hugger.

Waar het op neer komt, is dat CRM Hugger klantsystemen integreert. Vanuit Microsoft Dynamics CRM met elk ander systeem, elke afdeling of vestiging. Simpel, snel en zonder lastig ‘geprogrammeer’. Helemaal gestandaardiseerd op Microsoft. Zo heeft iedere medewerker altijd en overal online toegang tot precies die informatie die hij of zij nodig heeft. Dat maakt medewerkers blij. En klanten? Die zijn nog blijer: “Hier weten ze tenminste wie ik ben!”

Maar wie zijn dat dan, die blijde medewerkers die met CRM Hugger ineens veel meer klantinformatie hebben? Dat zijn bijvoorbeeld:

Een succesvolle accountmanager,

omdat hij:

- Alle informatie over zijn relaties en klanten altijd en overal kan bekijken en inzetten. Vrijheid blijheid, want geen tijdverlies en hogere productiviteit.
- Zijn klanten en relaties snel en direct kan helpen, zonder dat hij eerst moet navragen bij collega's en dan weer moet terugbellen of mailen.
- Door overzichtelijke dashboards en meldingen geen verkoopkansen mist.

Een tevreden verkoopdirecteur,

omdat hij:

- Eén overzicht heeft van alle lopende marketing- en salesacties.
- Zijn verkoopprognoses kent in elke fase van de verkoop.
- Direct duidelijk heeft welke medewerkers goed of minder goed presteren.
- Beter kan sturen op cross- en up-selling.
- Weet dat alle klantinformatie is geborgd in de organisatie; ook als een medewerker ziek is of vertrekt.

Een montere binnendienstmedewerker,

omdat hij:

- Minder tijd kwijt is aan het zoeken en opslaan van informatie.
- Meer tijd heeft om de accountmanagers te helpen bij verkoop.
- Gemakkelijker werkt met beter resultaat.
- Met een gerust gevoel op vakantie gaat. Hij draagt zijn werk gemakkelijk over.

Een opgeruimde IT-manager,

omdat hij:

- Systemen kan integreren zonder dure ontwikkeling.
- Snel en zonder veel moeite de wensen van zijn interne klanten kan vervullen.
- Vaak niet eens meer nodig is om CRM Hugger te configureren.
- De zekerheid heeft dat alles 100% Microsoft-proof is en dus werkt.
- Geen zorgen meer heeft over trainingen, maatwerk, of project-management. Integratie is een dienst, die hij per maand afneemt.

Een opgetogen klant,

omdat hij:

- Sneller en beter antwoord krijgt op zijn vragen.
- Aanbiedingen krijgt voor producten en diensten die passen bij wat hij op dat moment nodig heeft.
- Zelf online zijn zaakjes kan regelen: klantgegevens inzien en beheren, bestellen.

“80% van de informatie over klanten komt niet beschikbaar voor de hele organisatie.”

Geïntegreerde CRM: het nieuwe klantgericht denken

Jacques van Engelshoven,
directeur Cayentis



Wat is het idee achter CRM Hugger? Wie zit erachter? En waarom is juist nu de tijd rijp voor hardwerkende bedrijven en organisaties om in actie te komen? Zes vragen aan Jacques van Engelshoven, directeur Cayentis en al ruim 20 jaar CRM-specialist in hart en nieren.

Wat is voor jou de essentie van CRM Hugger?

Met CRM Hugger hebben we iets slims bedacht. Een technologie die alles wat je als medewerker wilt weten over jouw klant filtert, structureert en presenteert. Uit ERP, CRM, website, portal, externe database en elk ander systeem. Het slimme is dat CRM Hugger informatie vooral integreert en alleen het hoognodige synchroniseert. Hij zet niet alles klakkeloos over van het ene systeem naar het andere, maar geeft medewerkers een doorkijk naar informatie in een ander systeem. Heel overzichtelijk.

Kun je een voorbeeld geven?

Stel, je bent als accountmanager onderweg naar je klant. Voordat je naar binnen gaat, wil je weten of er nog bestellingen lopen. En ook of er nog facturen openstaan. Hoe gaat het nu vaak? Je werkt vanuit je CRM-systeem, maar mist deze gegevens uit de back-office. De accountmanager belt of mailt naar de zaak en krijgt de gegevens mondeling of per mail. Met CRM Hugger kun je zelf de informatie in de achterliggende systemen bekijken. Snel, direct en altijd actueel.

Dus CRM Hugger past in deze tijd?

Zeker weten! We leven steeds meer in een 24-uurseconomie, waar we werken waar en wanneer we willen. Op de computer op kantoor, maar net zo gemakkelijk op een tablet of smartphone thuis of in de trein. En weet je wat een andere beweging is? De klant wordt steeds belangrijker. Waar vroeger alles om het product draaide en organisaties van binnen naar buiten communiceerden, is het nu andersom. De klant is het vertrekpunt in de organisatie en niet het product.

Geïntegreerde CRM is de drijvende kracht achter het nieuwe klantgericht denken.

Leg eens uit?

Klantgegevens staan overal: in het ordersysteem, de administratie, het relatiebeheersysteem, in portals, webstatistieken, op social media noem maar op. Voor gebruik binnen de organisatie, maar steeds vaker ook daarbuiten, door klanten zelf. Het blijkt dat 80 procent van de informatie over klanten niet beschikbaar komt voor de hele organisatie. Dat is toch onvoorstelbaar? Als je echt denkt vanuit de klant, zorg je dat alle informatie over je klant altijd op het juiste moment beschikbaar is.

En CRM Hugger brengt klantinformatie binnen handbereik?

Absoluut. Kijk, CRM Hugger is ‘powered by Cayentis’, een club met meer dan 20 jaar CRM-ervaring. Wij hebben samen met de ontwikkelaars van Microsoft USA de Connector voor Microsoft Dynamics verder gebracht tot een veelzijdige integratietool. Toegespitst op de integratie tussen Microsoft Dynamics CRM en NAV, en andere applicaties. Wij geloven niet in duur, langdurig maatwerk. Maar wel in een veelzijdige standaardtool, die je binnen enkele minuten installeert en gebruikt. Dat doet CRM Hugger. En dat vanaf 30 cent per gebruiker per dag. Dat is echt uniek.

En nu?

Het zijn spannende tijden. CRM Hugger draait al bij verschillende Microsoft Dynamics NAV-partners en eindklanten. Daarnaast zijn we druk bezig met de officiële lancering. In Nederland en de rest van Europa. Maar - en dan richt ik me even direct tot de lezer van dit artikel - wil je nu al meer weten over CRM Hugger en de integratie tussen ERP en CRM?

Bel me dan gerust op 0348-460 001 of mail naar jacques.van.engelshoven@crmhugger.com. Dan kijken we samen hoe CRM Hugger jouw vragen over CRM, ERP en integratie oplost.

5 redenen...

waarom je Microsoft Dynamics NAV wilt integreren met Microsoft Dynamics CRM

- Alles weten over je klanten
- Op het juiste moment, altijd actueel
- Meer omzet
- Lagere IT-kosten
- Blijde klanten

... en 4 redenen

waarom je dat absoluut met CRM Hugger wilt doen!

All you need: Alle basisgegevens direct beschikbaar in de applicaties die ervoor gemaakt zijn: Dynamics CRM voor CRM en NAV voor ERP. Geïntegreerd, zonder programmeren, zonder installatie.

At the right price: Betaal alleen voor wat je nodig hebt. Vanaf 30 cent per gebruiker per dag. Geen investering. Meteen aan de slag. Direct rendement.

More if you want: Alle functionaliteiten verder uit te breiden en te configureren. Ook synchronisatie en integratie naar andere bedrijfssystemen, websites, portals, externe databases.

100% Microsoft: Stabiel, betrouwbaar en bewezen. Gebouwd op de basis van de Connector voor Microsoft Dynamics.

“Kant-en-klare integratie van Microsoft Dynamics CRM en ERP vanaf 30 cent per gebruiker per dag”



MICROSOFT DYNAMICS CRM EN ERP INTEGREREN DUUR? LASTIG? TIJDROVEND? DAT IS NU VOORBIJ!

CRM HUGGER, DE NIEUWE WERELDWIJDE STANDAARD VOOR INTEGRATIE VAN MICROSOFT DYNAMICS CRM EN NAV

- DIRECT AAN DE SLAG
- GEEN INSTALLATIE
- GEEN SOFTWARE-ONTWIKKELING
- 100% MICROSOFT
- AL VANAF 0,30 CT PER GEBRUIKER PER DAG

CONNECTOR FOR MICROSOFT DYNAMICS CRM

CRM Hugger voor techies

En vooruit, voor de techies onder jullie die onder de motorkap willen kijken en echt alles van CRM Hugger willen weten, hebben we presentaties, whitepapers en trainingen. Maar bijvoorbeeld ook een tabel met functionaliteit. Met lekker veel IT-termen. Het knuffel-gehalte is immers al hoog genoeg. En uiteindelijk gaat het natuurlijk wel om een serieuze tool, waar veel ontwikkeling en denkwerk in zit. Dat zie je dan ook. Voor nu alvast een overzicht:

Functionaliteit <i>Microsoft Dynamics Connector vs. CRM Hugger</i>	Standaard	CRM Hugger
Adapters		
Dynamics AX2009	•	•
Dynamics AX 2012	•	•
Dynamics NAV 2009	•	•
Dynamics NAV 2013	•	•
Dynamics CRM 2011	•	•
Dynamics CRM 2013	•	•
Microsoft SQL Server		•
Microsoft Excel/CSV Export		•
Mapping		
Customer Master Data 1.0	•	•
Accounts naar Customer cards		
Contacts naar Contact cards		
Adresses naar Shipping addresses		
Currencies		
Customer Master Data 2.0		•
Accounts naar Contact cards		
Contacts naar Contact cards		
Customer cards naar Accounts		
Vendor cards naar Accounts		
Business Relations		
Dimensions		
Currencies		
Sales orders 1.0	•	•
Sales orders		
Item cards naar Products		
Units of Measure		
Picklist mapping		•
User mapping		•
Synchronisatie		
Initiële synchronisatie	•	•
Tijdsinterval synchronisatie	•	•
Configureerbare integratie		
Silverlight overzichten in CRM		•
HTML5 overzichten in CRM		•
XML Services voor Portal aansluiting		•
Beheer		
Logging van elke detailstap in alle adapters		•
Beheer website met logging/configuratie/monitoring		•
Email notificatie	•	•

Colofon

Tekst en concept

Komm'A Communicatie, Bilthoven

Ontwerp en opmaak

TAO ontwerp, Utrecht

Cayentis B.V.

Pompmolenlaan 19
3447 GK Woerden

www.crmhugger.com
www.cayentis.nl

tel. +31 (0) 348 460 001

