



# GSE Dispensing krijgt grip op kennis en processen door centralisatie.

## Over GSE Dispensing

GSE Dispensing is een van leiders in de wereld van druktinkt, drukpasta en coating logsitiek. GSE Dispensing begeeft zich in een niche markt, waar zij uiterst geavanceerde en betrouwbare doseersystemen levert. Hiernaast geven zij hun wereldwijde klantengroep technische ondersteuning.

Met een klein en toegewijd team is zij staande gebleven in de markt en dit niet alleen vanwege haar vooruitstrevende systemen, maar vooral door het verstrekken van eersteklas ondersteuning.



## Wat vooraf ging..

GSE Dispensing maakte gebruik van vele applicaties om gegevens vast te leggen zoals Act! voor relatiegegevens, een maatwerkapplicatie voor service calls, diverse Excel files om het offerteproces te managen, terwijl projecten in MS Project werden beheerd. Het werd steeds lastiger om grip te houden op de diverse processen, omdat bijvoorbeeld veel kennis en informatie in de hoofden van de medewerkers zat, maar niet centraal werd vastgelegd.

Daarnaast werd gewerkt met een oude versie van het Baan ERP pakket dat geen mogelijkheid kent om hierin CRM en/of nieuwe functionaliteit te creëren.

Er is sprake van een complexe doelgroep: aan de ene kant eindklanten wereldwijd, verpakings- en textieldrukkers. Aan de andere kant inktleveranciers die een machine van GSE plaatsen bij hun klanten om zo hun klanten aan zich te binden.

### Selectieproces

GSE Dispensing wilde een maatwerkoplossing creëren omdat er geen standaard applicatie voorhanden leek. Open Source had de voorkeur omdat men hiermee positieve ervaringen had bij andere applicaties.

## En dus..

GSE Dispensing heeft gekozen voor SugarCRM Open Source vanwege de flexibiliteit en de uitgebreide mogelijkheden. Stap voor stap zullen de huidige losse systemen worden vervangen door Sugar CRM. Uiteindelijk zullen alle klanten snel en pro-actief geïnformeerd en beheerd kunnen worden.

Elke gebruiker (bij GSE Dispensing 30 van de 32 medewerkers, zowel in Nederland als in de Verenigde Staten) heeft dan inzicht in de gegevens die op één plek worden opgeslagen. De implementatie kan in een keer worden gerealiseerd; in het geval van GSE Dispensing echter is gekozen voor een opsplitsing in fasen, waarbij fase 1 binnen vijf maanden live was.

Uiteindelijk zullen vrijwel alle klantprocessen door Sugar CRM worden ondersteund, zoals bijvoorbeeld het service-management via een webportal.

Ook zullen remote de doseersystemen bij klanten worden gemonitord en geanalyseerd.



## De do's en don'ts van GSE Dispensing



- CRM implementatie opknippen in fases
- Betrokkenheid van management
- 'Train-de-trainer' concept

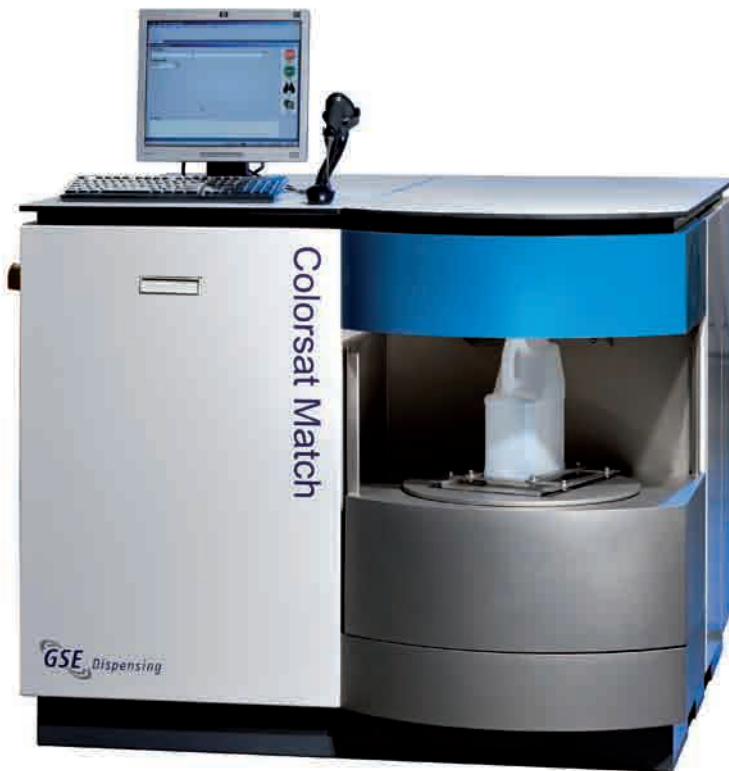


- Teveel in één keer oppakken
- Conversie te makkelijk inschatten i.v.m. omvang project
- Onvolledig testen
- Maak een plan en hou je er niet aan

## De feiten

### GSE Dispensing

Hoofdkantoor: Brummen  
 Website: [www.gsedispensing.com](http://www.gsedispensing.com)  
 Implementatie: 5 maanden voor fase 1  
 SugarCRM users: 30  
 Database: MtSQL



## Over BrixCRM

BrixCRM is gespecialiseerd in het ontwikkelen en implementeren van CRM-toepassingen. Tijdens onze jarenlange ervaring hebben wij een aantal handige tools ontwikkeld, waarmee wij snel en binnen budget implementaties kunnen realiseren. BrixCRM is door SugarCRM als Gold Partner gekwalificeerd, zodat elke opdrachtgever de zekerheid heeft dat CRM-implementaties bij ons in veilige handen zijn. Wij zorgen ervoor dat SugarCRM uw bedrijfsprocessen optimaal ondersteunt, zodat u zich op uw kernactiviteiten kunt richten. U kunt de hosting van SugarCRM door ons laten verzorgen (als SaaS: Software as a Service) of op uw eigen server laten installeren. U bepaalt zelf welke service u wenst.