

Welland Nederland BV optimaliseert relatie met doelgroepen.

Over Welland

Welland Nederland BV in Duiven werkt samen met Engelse Welland Medical Ltd op het gebied van strategie, productontwikkeling en marketing voor kwaliteitsproducten die direct inspelen op de behoeften van stomadragers en professionals. Ze werken met alle belanghebbende partijen in de stomazorg. Het uitgangspunt is daarbij altijd om voor alle partijen voordeel te bewerkstelligen.



Wat vooraf ging..

Groei bepaalt behoefte

Welland Nederland BV heeft in de afgelopen jaren een stormachtige groei doorgemaakt. Door de toename van het aantal klantcontacten kwam ondermeer de afhandeling van vragen in de knel. Er ontstond behoefte om dit te automatiseren.

De bestaande software bood deze mogelijkheid echter niet en er was ook geen zicht op verdere ontwikkeling.

Ook de complexe contactstructuur kon niet worden ondersteund. Welland kent diverse doelgroepen, zoals groepen eindgebruikers (kopers van de producten) en groepen die de producten voorschrijven (ondermeer artsen en verpleegkundigen).

De keuze voor BrixCRM

Welland besloot diverse oplossingen te beoordelen. Na een intensief selectietraject werd gekozen voor SugarCRM van BrixCRM. De andere opties waren de oplossingen van Microsoft CRM, Sage CRM, Sales Logic en Exact.

En dus..

Een principiële keuze

Aan de keuze voor Sugar CRM lag een principiële keuze voor open source software ten grondslag. Voor Welland waren vooral de flexibiliteit en de uitgebreide mogelijkheden relevant. Daarnaast speelden uiteraard de korte implementatietijd en de lage opstartkosten een rol.

Snel aan het werk

Bij conventionele systemen is het eerder regel dan uitzondering dat de implementatietijd meer dan 9 maanden bedraagt. BrixCRM garandeert een veel korter traject; binnen drie maanden is Welland live met Sugar CRM.

Beheersing

Door de stormachtige groei van Welland zou een toename van het aantal medewerkers voor de hand liggen. Door het optimaliseren en beheersen van de informatiestromen met de doelgroepen is dit echter niet meer aan de orde. Klanten worden snel en eenvoudig geïnformeerd. Een toename in het aantal klantcontacten wordt volledig geautomatiseerd verwerkt.

Processen

SugarCRM ondersteunt meerdere processen; klantprocessen worden door workflows ondersteund en door de rapportagestructuur is iedereen tijdig op de hoogte van de voor hem of haar relevante zaken.



BRIXCRM™

Move your customers

De do's en don'ts van Welland



- processen goed omschrijven
- continue betrokkenheid van het management
- ontwikkeling van eigen trainingsmateriaal

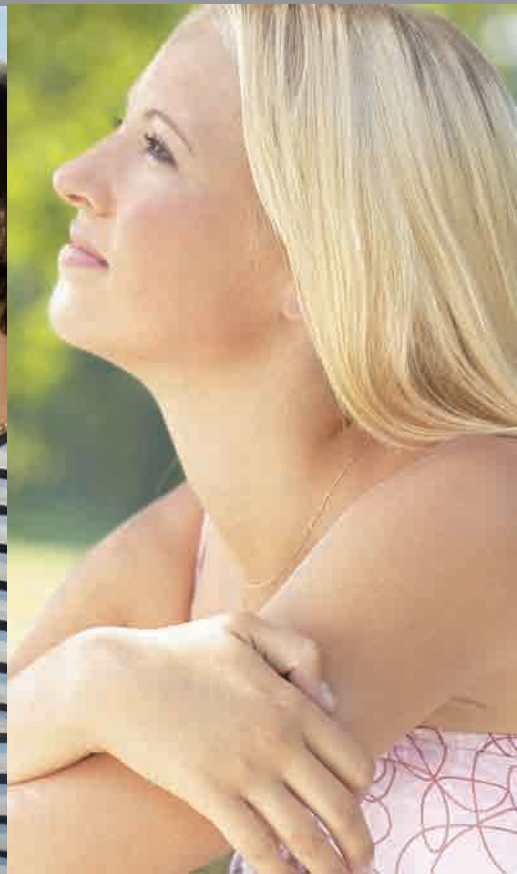


- teveel in één keer oppakken

De feiten

Welland Nederland BV

Hoofdkantoor:	Duiven
Website:	www.welland.com
Implementatie:	4 maanden
SugarCRM users:	25
Database:	MySQL



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.



Vragen of opmerkingen? Stuur een mail naar info@brixcrm.nl of bel 0546 – 571 668.