



NORRIQ biedt Materialise Dental 360° zicht op klanten en verkoopacties met Microsoft Dynamics CRM

Toen het zelf ontworpen softwarepakket zijn grenzen bereikte, zocht Materialise Dental een nieuwe oplossing om de verkoop- en marketingactiviteiten te ondersteunen. Een grondige analyse van de interne processen en de softwaremarkt eindigde bij Microsoft Dynamics CRM en informaticapartner NORRIQ Belgium. Dankzij de doorgedreven automatisering en de centraal beheerde gegevens beschikt Materialise Dental over een 360° overzicht op de klanten, campagnes, leads en pipeline en worden de verkopers proactief bijgestaan bij hun dagelijkse taken. Binnenkort wordt ook de customer service hierin geïntegreerd. Dankzij de nodige links met externe toepassingen, vormt Microsoft Dynamics CRM vandaag als in de toekomst de centrale motor van het bedrijf.



Overzicht

Land: België

Sector: Healthcare

Profiel van Materialise Dental

Materialise Dental verdeelt planning- en simulatiesoftware om dentale beelden in 3D te visualiseren en de dentale chirurgie vooraf te simuleren. Tevens ontwikkelt het gepersonaliseerde boormalletjes om het plaatsen van implanta-ten te begeleiden. Het bedrijf is internationaal vertegenwoordigd.

Uitdaging

Materialise Dental zocht een softwarepakket om de verkoop- en marketingactiviteiten op een proactieve manier te ondersteunen.

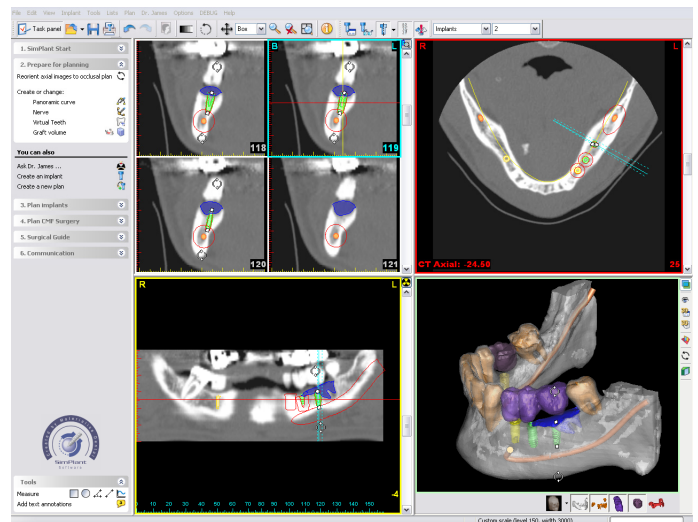
Oplossing

NORRIQ Belgium implementeerde bij Materialise Dental het standaardpakket Microsoft Dynamics CRM.

Voordelen

- Uitgebreid standaardpakket
- Eén centrale database voor verkoop, marketing en customer service
- Naadloze integratie met Microsoft Outlook
- Correcte prijslijst
- Zicht op leads en pipeline
- Mobiel werken mogelijk
- Verkopers worden ondersteund met geautomatiseerde workflows en triggers
- Waterdichte evaluatie van campagnes

Materialise Dental splitste zich in 2006 af van Materialise (zelf spin-off van de K.U. Leuven). Recent is het opgenomen in de groep van het Amerikaanse tandtechnologiebedrijf Dentsply. Materialise Dental is universele marktleider in 3D digitale implantologie en heeft kantoren over heel de wereld. Enerzijds verdeelt het software waarmee tandchirurgen medische beelden in 3D kunnen visualiseren en het plaatsen van een implantaat vooraf kunnen simuleren. Anderzijds levert het bedrijf ook precisiegereedschap in de vorm van op de patiënt gepersonaliseerde boormallen aan tandartsen, implantologen en laboratoria. Het bedrijf telt 250 medewerkers, waarvan ca. 70 in het hoofdkantoor in Leuven, en realiseert een omzet van ruim 15 miljoen Euro.



Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager bij Materialise Dental: “Toen wij in 1995 de eerste stappen in 3D implantologie zetten, waren wij echt pioniers in ons vak. En in sommige landen zijn we dat nog! Die drang naar vernieuwing leeft nog steeds in onze researchafdeling. Wij zijn dan ook continu op zoek naar nieuwe markten voor onze technologie.”

Vraag naar rapportering doet IT-situatie wankelen

De boekhouding beheert Materialise Dental in Microsoft Dynamics NAV. Voor het verkoop-, facturatie- en klantenbeheer van de 3D software had een medewerker een eigen programma ontwikkeld: SoftAdmin. Dit voldeed jarenlang aan de meeste eisen van het bedrijf en werd stelselmatig uitgebreid. Vanaf 2008 kwamen er echter steeds meer vragen vanuit sales naar specifieke toepassingen, meestal met het oog op sales- en marketing rapporten.

“Op dat moment begon de basis te wankelen. Breiden we de toepassing verder uit? Of verkennen we beter de markt naar een standaardoplossing? Want uiteindelijk zijn onze processen niet zo sectorspecifiek”, aldus Chantal Vervaeke.

Microsoft Dynamics CRM als *best fit*

Materialise Dental besloot om eerst de eigen processen in kaart te brengen en daarna te kijken welke toepassingen de nodige support kunnen bieden. Verder zou de gewenste toepassing ook ruimer moeten gaan dan de huidige noden en gefaseerd geïmplementeerd kunnen worden, beginnende bij sales, vervolgens marketing en tot slot customer service. Materialise Dental onderzocht hierbij zowel freeware als de grote leveranciers.

Chantal Vervaeke: “Microsoft Dynamics CRM kwam als *best fit* uit de bus. Het pakket bevat heel veel standaardfunctionaliteit, de prijs is erg aantrekkelijk en het is een Microsoft product, wat een naadloze integratie met Outlook en Office toelaat. Onze keuze ging uit naar integratiepartner NORRIQ BELGIUM, omdat zij meer dan anderen begrepen waar we precies naartoe wilden. Dat zij daarnaast ook Microsoft Dynamics NAV partner zijn, speelde zeker in hun voordeel.”

De beslissing tot aankoop werd in oktober 2009 door de crisis even uitgesteld. In maart 2010 werd het systeem vervolgens aangekocht, deze keer na een nieuwe analyse waaraan ook Materialise zelf meewerkte.

Zicht op prijzen, leads en pipeline

Sinds juli 2010, na een grondige opleiding, werkt Materialise Dental met de verkoopfunctionaliteit van Microsoft Dynamics CRM. Prijzen en producten worden hierin centraal beheerd, alsook offertes en orders.

“Eindelijk hebben we een duidelijk zicht op de pipeline en de leads. De verkopers worden in hun taken ondersteund door de workflows en triggers van Microsoft Dynamics CRM en kunnen van op afstand meteen offertes in de database invoeren. Ook de Outlook integratie is voor hen een grote hulp”, getuigt Chantal Vervaeke.

Ook campagnes worden veel nauwer opgevolgd en leads komen automatisch bij de juiste verkoper terecht. Tijdens een



Conny Paps, Business Consultant, NORRIQ Belgium en Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager, Materialise Dental

“Met Microsoft Dynamics CRM is de cirkel rond: we lanceren een campagne, weten perfect hoeveel leads dit oplevert, zien de invloed hiervan op de verkoopcijfers en kunnen alles evalueren voor een volgende campagne.”

Chantal Vervaeke, Business Process Department Manager, Materialise Dental

klantenbezoek kan de verkoper ter plaatse de verkoophistoriek opvragen en hierop inspelen.

Chantal Vervaeke: “Vanuit Dynamics CRM kunnen wij via een ‘venster’ bepaalde gegevens uit SoftAdmin consulteren, zoals omzet, verkochte producten, licenties, Verder hebben wij zoveel mogelijk processen geautomatiseerd. Zo zal Microsoft Dynamics CRM automatisch actie ondernemen als een onderhoudscontract in SoftAdmin dreigt te verlopen.”

De verkoopmanagers beschikken dankzij Microsoft Dynamics CRM over de nodige rapporten om hun klantengroepen en verkoopteams te evalueren en bij te sturen.

Een krachtige tool voor de marketingafdeling

Op vlak van marketing beschikte Materialise Dental nog niet over veel digitale hulpmiddelen. De behoefte groeide echter naar een overzicht van de segmentering, met als doel gerichte campagnes uit te voeren. Hiervoor volstond de basis functionaliteit van Microsoft Dynamics CRM.

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over NORRIQ, bezoek de website www.norriq.be of bel naar +32 (0)16 498 115.

Alle informatie over Materialise Dental, vindt u terug op de site www.materialise.com/dental.

Software and Services

Servers

Business Solutions
Microsoft Dynamics CRM

Designer Tools

Microsoft Services

Windows

Microsoft Technologies

Desktop Applications

Partner

NORRIQ Belgium

“Microsoft Dynamics CRM is voor ons een grote provider van leads. Bovendien ondersteunt het pakket ons optimaal bij het lanceren van nieuwe producten en het uitsturen van gerichte mailings”, aldus Chantal Vervaeke.

Hiertoe werd ondermeer een link gebouwd tussen het e-mailingsysteem en Microsoft Dynamics CRM. Zo komt doorklikinformatie van een e-mailcampagne rechtstreeks in het systeem terecht en wordt de juiste verkoper verwittigd.

“Met Microsoft Dynamics CRM is de cirkel rond: we lanceren een campagne, weten perfect hoeveel leads dit oplevert, kunnen nagaan in hoeverre de verkoopcijfers stijgen en kunnen alles evalueren voor een volgende campagne.”

Integratie van de customer service

Op dit moment loopt bij Materialise Dental een analyse voorafgaand aan de integratie van de customer service binnen Microsoft Dynamics CRM.

“Elke binnenkomende supportaanvraag zal dan centraal behandeld worden en afgewerkt volgens prioriteit en level. Nu zit alles nog in een apart systeem, maar het is efficiënter wanneer we vanuit Microsoft Dynamics CRM alle informatie bij de hand hebben”, legt Chantal Vervaeke uit.

Microsoft Dynamics CRM als centrale motor

“Microsoft Dynamics CRM moet de centrale motor worden in ons bedrijf en de schakel zijn tussen alle andere software. Hiertoe beschikken wij over een roadmap voor de komende drie jaar, inclusief uitgebreid change management. Zo willen we ondermeer een brug bouwen tussen Microsoft Dynamics NAV en CRM die ons in staat moet stellen om te factureren over alle offices heen. NORRIQ Belgium zal ons hierbij met kennis van zaken begeleiden”, besluit Chantal Vervaeke.

Conny Paps, Business Consultant bij NORRIQ: “Materialise heeft doorheen het hele proces steeds de focus op de einddoelen behouden en alles gefaseerd en zeer grondig aangepakt. Het management stond ook als één man achter het project, wat de samenwerking optimaal maakte. Vanaf analyse tot implementatie waren wij een hecht team en dat vormt de kracht van het project.”



www.norriq.be
+32 (0)16 498 115
info@norriq.be