



---

# Customer Relationship Management voor de kmo

*Het belang van een  
klantgerichte aanpak*

# Inhoudsopgave

---

## 01 | pagina 3-4

**Customer Relationship Management en het belang van klantgericht ondernemen**

## 02 | pagina 5-6

**De mogelijkheden van CRM-software**

## 03 | pagina 7-8

**CRM en ERP: voordelen van een geïntegreerd systeem**



### Waarom?

Voor een kmo staat de klant centraal. Altijd. Om hem op zijn wenken te bedienen is doorgedreven klantmanagement een absolute must. Vandaag meer dan ooit. CRM-software is daarvoor de perfecte tool. Zowel kleine als grote ondernemingen kunnen niet zonder.

In dit e-book leert u alles over het belang van een klantgerichte aanpak en hoe CRM-tools u daarbij helpen.



# 01

---

## Customer Relationship Management en het belang van klantgericht ondernemen

“Klant is koning” is een huizenhoog cliché, maar vandaag meer dan ooit van toepassing. Klanten willen oplossingen en service op maat van hun behoeften - en het liefst zo snel mogelijk. Klantgericht ondernemen is dus een must. Anders riskeert u dat uw klanten overlopen naar de concurrentie. Customer Relationship Management helpt u de commerciële processen binnen uw onderneming in kaart te brengen en te optimaliseren.

Customer Relationship Management is de voorbije decennia erg geëvolueerd. Vroeger moesten klantgegevens manueel bijgehouden worden, vandaag gebeurt dat grotendeels automatisch. En ook de kosten van dergelijke tools zijn sterk gedaald, zodat nu ook kleinere ondernemingen kunnen (en moeten) investeren in CRM.

De mogelijkheden zijn bijna eindeloos.

Daarover meer in hoofdstuk 2: *‘CRM-software, een must voor elke kmo’*.



# 01

## Klantgericht ondernemen en Customer Relationship Management

Om uw klanten op hun wenken te bedienen moet u hen goed kennen. U moet weten wie ze zijn, wat ze doen, welke producten of diensten ze recent nog hebben gekocht en welke producten of diensten in de toekomst nog in aanmerking komen. Die data verzamelen én gebruiken om aan klantenbinding te doen, is precies waar Customer Relationship Management om draait.

CRM maakt ook het commerciële proces binnen een onderneming transparanter. U onderneemt niet langer vanuit uw buikgevoel, maar laat uw beleid bepalen door data. U hebt de middelen in handen om precies te meten of de vooropgestelde commerciële doelstellingen ook gehaald worden en kan bijsturen indien nodig.

## Customer Relationship Management in het digitale tijdperk

Het digitaliseringsproces zet zich verder door op de werkvloer. Ook CRM-systemen zijn 100 procent digitaal - vaak ook in de cloud. En dat heeft zo zijn voordelen. Zo heeft elke medewerker op elk moment toegang tot alle relevante data die betrekking hebben op een klant of lead. Info omtrent recente aankopen, de laatste facturen en offertes, maar ook alle communicatie (e-mails, telefoongesprekken, briefwisseling, ...) kan aangewend worden om een service op maat te garanderen.

Bovendien biedt een digitale omgeving de mogelijkheid tot automatisering van het commerciële proces. Daarover meer in hoofdstuk 3: 'CRM en ERP: voordelen van een geïntegreerd systeem'.



## De voordelen van Customer Relationship Management:

Het is duidelijk dat CRM heel wat voordelen biedt voor de kmo. We zetten de belangrijkste nog even op een rij:

- klantenbinding op basis van data en doorgedreven monitoring
- klantgegevens te allen tijde voor alle medewerkers beschikbaar
- automatisering van tijdsintensieve processen
- betaalbaar voor kleine en grote bedrijven





## De mogelijkheden van CRM-software

CRM-software is erg verscheiden. In de eerste plaats houdt een CRM-tool alle relevante klantgegevens bij en maakt die vervolgens snel doorzoekbaar. De tool brengt klantrelaties in kaart, waarop bedrijfsleiders hun beleid kunnen afstemmen. Maar CRM-software kan nog veel meer. We zetten de belangrijkste mogelijkheden op een rij.

### Klantbeheer: ken uw klant en stem uw strategie daarop af

Een CRM-tool centraliseert alle beschikbare klantgegevens en maakt ze voor alle betrokken medewerkers altijd en overal digitaal beschikbaar. Dat gaat van heel fundamentele zaken, zoals contactgegevens, facturen en offertes, tot meer strategische informatie. Wil u weten welke medewerker het laatst contact had met een bepaalde klant? Of wenst u een overzicht van alle aanbiedingen en promo's waarop een klant inging binnen een bepaalde periode? De CRM-software houdt alles bij in een digitaal archief.

### Kredietwaardigheid: identificeer wanbetalers tijdig

Zijn uw trouwste klanten ook stipte betalers of stopt u veel tijd in debiteurenbeheer? CRM-software maakt het mogelijk belangrijke prospecten door te lichten alvorens u met hen in zee gaat.

Een solvabiliteitsscan vertelt u op basis van gegevens van de Nationale Bank van België en andere betrouwbare bronnen welk vlees u in de kuip hebt. Zo vermijdt u wanbetalers die uw cashflow ondermijnen.

*“Het is duidelijk dat CRM-software een waaier aan mogelijkheden biedt voor de kmo. Een verregaande integratie met andere bedrijfsprocessen maakt bovendien automatisering mogelijk.”*

## Communicatie

Efficiënte communicatie met klanten is erg belangrijk, maar ook een uitdaging. E-mail, chat, sociale media, briefwisseling, telefoon, digitale platformen, ...: er komen steeds meer communicatiekanalen bij en klanten verwachten een steeds snellere service. CRM-software zorgt ervoor dat uw boodschap helder en duidelijk is, welk kanaal u ook gebruikt. Elk contact tussen de klant en uw bedrijf wordt gedocumenteerd en is eenvoudig doorzoekbaar. Zo is elke medewerker steeds op de hoogte van de laatste stand van zaken zodat hij gericht kan communiceren.







# 03

## CRM en ERP: voordelen van een geïntegreerd systeem

CRM is een onderdeel van Enterprise Resource Planning. Kies daarom steeds een CRM-pakket dat integratie biedt met andere ERP-modules. Koopt u een geïntegreerd ERP-pakket, dan hebt u bovendien veel meer mogelijkheden om uw werking te optimaliseren en te automatiseren. En dat bespaart u tijd en middelen. Hieronder geven we enkele voorbeelden van de wisselwerking tussen ERP en CRM.

### Klantgegevens wijzigen

Offertes en facturen aanmaken is een van de fundamenteën van ERP-software. De klantgegevens die de software daarvoor gebruikt, kunt u synchroniseren met uw CRM-tool. Verkopers hoeven dan niet langer belangrijke bedrijfsgegevens over te nemen, zoals ondernemingsnummer, het facturatieadres, de betalingsvoorwaarden. Ze worden rechtstreeks overgenomen vanuit uw ERP.

### Een nieuwe klant aanmaken

Van zodra een prospect klant wordt (en u dus gaat factureren), moeten de gegevens vanuit het CRM-systeem gesynchroniseerd worden met de ERP-software. Als uw CRM-software deel uitmaakt van een geïntegreerd ERP-pakket, gebeurt dit automatisch. Zo bespaart u tijd en vermijdt u fouten. Technische omschrijvingen horen thuis in een appendix op het einde van het document.



# 03

---

## Van offerte naar order

Synchroniseer uw productcatalogus van uw ERP met uw CRM en beheer vervolgens uw offertes en orders via uw CRM-tool. Alle data wordt onmiddellijk gesynchroniseerd in beide richtingen. Zo volgt u statussen eenvoudig op, zowel vanuit ERP als CRM.

## Opvolgen van betalingen

Betalingen van uitgaande facturen volgt u op met ERP-software. Wordt een betalingsdatum overschreden, dan krijgt de klant automatisch een betalings-herinnering. Gebeurt dit systematisch? Dan is het handig dat dit ook vermeld wordt in het CRM. Zo kunnen ook verkopers en accountmanagers de moeilijke klanten opvolgen.

## Monitor uw verkoopdoelstellingen

Exporteer uw omzetcijfers vanuit uw ERP en vergelijk de vooropgestelde doelstellingen per klant, per kwartaal of per verkoper. Wie zijn de stijgers en wie de dalers? Houdt u via uw ERP-software ook kostengegevens bij op basis van activiteiten, dan kan u eenvoudig de klantwaarde berekenen en die vervolgens in uw CRM-module visualiseren. Een handig hulpmiddel voor uw salesteam.







# Verscherp uw inzicht en onderneem slimmer

## Wil u uw onderneming doortastend leiden?

Dan moet u inzicht hebben in alle aspecten van het bedrijfsbeheer: van marketing, over verkoopbeheer, tot financiën. Onze gratis webinars, blogartikels en video's verruimen uw kennis en spijkeren uw vaardigheden als ondernemer bij. Dankzij onze geïntegreerde digitale oplossingen bent u helemaal klaar om slimmer en efficiënter te ondernemen. Surf naar [wkbe.be/digitaal-kmo](http://wkbe.be/digitaal-kmo).

## Bent u op zoek naar CRM-software voor uw kmo?

Wolters Kluwer helpt ondernemers al jaren bij het uitbouwen van hun zaak. We begrijpen uw uitdagingen en bieden verschillende mogelijkheden om slimmer en efficiënter te werken.

## Neem vrijblijvend contact op met onze adviseurs:

Wolters Kluwer  
Motstraat 30, 2800 Mechelen  
Tel. 078/16.03.10  
[internal.sales@wolterskluwer.com](mailto:internal.sales@wolterskluwer.com)  
[wkbe.be/kmo](http://wkbe.be/kmo)

## Volg ons op

