



## Verkoop, marketing, projectplanning en financiële rapportering bij TechTeam met behulp van Hosted CRM



[www.net-it.be](http://www.net-it.be)  
+32 9 361 82 33  
[sales@net-it.be](mailto:sales@net-it.be)

TechTeam, een internationale Amerikaanse onderneming, levert meertalige helpdeskdiensten en andere gespecialiseerde IT-diensten aan grote, internationale klanten. De klanteninformatie werd echter niet centraal en op een uniforme manier bewaard. Dat bemoeilijkte ook de rapportering.

TechTeam besliste om wereldwijd Microsoft Dynamics CRM 4.0 via een Software as a Service (SaaS) formule te gaan gebruiken. Alle informatie over klanten en over verkoopacties wordt daarin centraal bijgehouden. Zo kunnen alle medewerkers die gegevens benutten. De hosted software draait bij IT-partner Net IT, zodat TechTeam zich zelf niet hoeft bezig te houden met het onderhoud.

Alle medewerkers van de verkoop en de marketing gebruiken nu Microsoft Dynamics CRM 4.0 voor het opvolgen van verkoopprocessen en om de resultaten van marketingacties bij te houden. Bovendien worden ook de projecten voor klanten opgevolgd via CRM, zodat alles zo efficiënt mogelijk kan gebeuren. Het opstellen van rapporten over de (verwachte) verkoop was vroeger erg omslachtig omdat toen allerlei Excel-bestanden moesten worden geconsolideerd. Nu kunnen de directieleden echter met één muisklik een betrouwbaar rapport genereren.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** IT-diensten

## Profiel

TechTeam levert wereldwijd meertalige helpdeskdiensten en andere gespecialiseerde IT-diensten. De Amerikaanse onderneming heeft verschillende vestigingen in de Verenigde Staten en in Europa, met samen ongeveer 3000 werknemers. De Europese hoofdzetel ligt in België.

## Uitdaging

De mensen van de verkoop en marketing werkten wereldwijd niet op een gestroomlijnde manier. Er werd met verschillende soorten software gewerkt, en veel gegevens stonden lokaal opgeslagen in Outlook en Excel. Daardoor werd belangrijke informatie over klanten en opportuniteiten niet ten volle benut. Het maakte ook de rapportering erg omslachtig.

## Oplossing

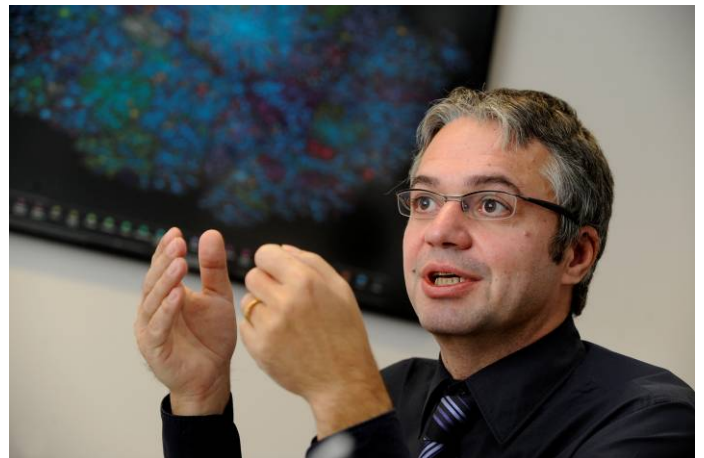
IT-partner Net IT levert Microsoft Dynamics CRM 4.0 als een service aan TechTeam, een zogenaamde Software as a Service (SaaS) formule. De hosted software draait bij Net IT en wordt door hen onderhouden. TechTeam kiest strategisch voor de producten van Microsoft omdat die goed met elkaar te integreren zijn. Bovendien verkiest het bedrijf een wereldwijd erkende leverancier.

## Voordelen

- software gemakkelijk aan te passen aan specifieke behoeften
- gestroomlijnde manier van werken wereldwijd
- alle gebruikers kunnen de ingevoerde informatie benutten
- er gaat geen informatie verloren wanneer een medewerker vertrekt
- betrouwbare rapporten genereren met een muisklik
- marketingacties zijn efficiënt op te volgen
- marketingbudget beter besteden
- opvolgen van projecten

**B**ij TechTeam, een internationale leverancier van IT-diensten, werken de mensen van de sales en marketing-afdeling sinds kort met Microsoft Dynamics CRM voor het bijhouden van hun klantencontacten. Op directie-niveau dient de software voor het plannen van projecten en voor rapportering. Dat alles gebeurt nu veel efficiënter en meer gestroomlijnd dan voordien.

"Vroeger werkten we heel veel met Excel - we leden als het ware aan *Excelitis*", vertelt Christoph Neut, Vice President van TechTeam. "We hielden onder meer informatie over klanten en informatie over voorbije of geplande klantencontacten en het opvolgen van opportuniteiten bij in Outlook en in Excel. We werkten wereldwijd ook niet op dezelfde manier. In de Verenigde Staten was er een lokale software geïnstalleerd en in onze afdeling voor overheidsdiensten was er nog een andere tool. Aangezien we werken op internationale schaal, is het voor ons nochtans belangrijk dat we wereldwijd op een uniforme manier werken. Alleen op die manier kunnen we onze informatie voor de verkoop en marketing ten volle benutten, en kunnen we ook efficiënt rapporteren. Om onze ambities als groeibedrijf te kunnen waarmaken, was een meer professionele aanpak hoe dan ook onontbeerlijk."



**"We kunnen nu heel duidelijk zien wat een marketingactie ons heeft gekost en wat het ons opbrengt."**

**Dimitry De Schepper, Marketing Director bij TechTeam**

Daarom besliste TechTeam om Microsoft Dynamics CRM 4.0 te gaan gebruiken. De keuze voor Microsoft-technologie lag voor de hand, aangezien TechTeam standaard werkt met die producten. Daardoor is alles makkelijk te integreren. Christoph Neut : "Als wereldwijde onderne-

ming werken we liefst met een wereldwijd bekende en erkende producten. Belangrijk was ook dat we onze eigen specifieke velden konden invoegen. Bovendien was de prijs aantrekkelijk."

### Software als een dienst

De hosted software draait bij partner Net IT en wordt ook door hen onderhouden. Beide ondernemingen hadden al eerder samengewerkt en dat was goed bevallen. "Het is een enthousiaste, dynamische en flexibele onderneming, en dat is hetgeen we nodig hebben", aldus Christoph Neut. "Het is onze strategie om alle ondersteunende software meer en meer als een dienst te gaan afnemen bij gespecialiseerde leveranciers. Daardoor kunnen wij ons concentreren op onze kernactiviteiten. We betalen voor deze Software as a Service (SaaS) formule per gebruiker per maand. Het aantal gebruikers is gemakkelijk uit te breiden, wat niet onbelangrijk is voor een groeibedrijf als wij."

De nieuwe software wordt nu wereldwijd gebruikt door zo'n 75 medewerkers van TechTeam. De Belgische vestiging, die fungeert als de Europese hoofdzetel, is verantwoordelijk voor het project. "Sinds we werken met Microsoft Dynamics CRM werken we wereldwijd op een uniforme manier, met dezelfde procedures en dezelfde terminologie", zegt Christoph Neut.

De contactpersonen van TechTeam zitten nu in een gestructureerde, centrale database die door alle gebruikers kan worden geraadpleegd. Vroeger zat die informatie verspreid opgeslagen, soms lokaal in Outlook. "We krijgen voortdurend nieuwe contacten binnen en die hebben allemaal een waarde voor het bedrijf", aldus Christoph Neut. "Het is niet altijd gemakkelijk om bij internationale ondernemingen een contact op topniveau te bemachtigen. Daarom is het belangrijk dat alle medewerkers de contactpersonen die we al kennen, kunnen bereiken."

### Projectplanning via CRM

Ook alle klantencontacten die kunnen leiden tot verkoop, worden nu bijgehouden in Microsoft Dynamics CRM. De opvolging van de verkoop gebeurt aan de hand van een door CRM gestuurd standaardproces met verschillende stappen. Het hele verkoopproces duurt 6 tot 18 maanden, en dankzij CRM kunnen de gebruikers nu ten allen tijde meteen zien in welke fase het verkoopproces zit en wat de volgende stap is die moet worden gezet. Het is ook mogelijk om alerts in te stellen, bijvoorbeeld als je een klant een aantal maanden niet hebt gecontacteerd, of als je zijn contract moet vernieuwen. Maar dat is niet alles. "We gebruiken CRM voor veel meer dan het bijhouden van de verkoop en de contactpersonen", zegt Christoph Neut.



**"Dankzij onze 'Software as a Service'-aanpak kunnen wij ons concentreren op onze kernactiviteiten en is het aantal gebruikers heel gemakkelijk uit te breiden."**

**Christoph Neut, Vice President van TechTeam Global**

"Microsoft Dynamics CRM ondersteunt ons bij het plannen van projecten. We leveren outsourcingdiensten aan grote klanten, wat betekent dat we werken met langetermijncontracten. We moeten dus een heel traject inplannen en we willen onze diensten leveren op de meest efficiënte manier voor de klant en voor onszelf. Het kan daardoor bijvoorbeeld gebeuren dat we een project verkopen in België maar dat we onze diensten leveren vanuit andere landen. We moeten dus heel goed kunnen inplannen op welke manier we te werk zullen gaan. In CRM houden we bij welke regio's betrokken zijn bij een project en wat hun rol is, het aantal medewerkers dat we moeten inschakelen voor een bepaald project, de talen van de helpdesk enzovoort. De mensen die het project moeten beheren kunnen dan op die *pipeline* terugvallen, en de CIO heeft een overzicht waarop hij zich

## Voor meer informatie

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

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 9 361 82 33 of bezoek [www.net-it.be](http://www.net-it.be)

Voor meer informatie over TechTeam, bezoek [www.techteam.com](http://www.techteam.com)

## Software and Services

Servers	Desktop Applications
Developer Tools	Business Solutions Microsoft Dynamics CRM 4.0
Windows	Microsoft Services  Microsoft Technologies  Microsoft Security

## Partner

Net IT

kan baseren om bijvoorbeeld tijdig het juiste aantal bureaus en pc's te bestellen."

## Marketingbudget beter besteden

Ook bij de marketing van TechWeb speelt Microsoft Dynamics CRM een rol. Zo worden de 'leads' die men genereert dankzij een direct mailing of een evenement, allemaal ingevoerd in CRM en toegewezen aan een verkoper, die het verder opvolgt. "Zo kunnen we nu heel efficiënt en duidelijk zien wat een marketingactie ons heeft gekost en wat het ons opbrengt", zegt Dimitry De Schepper, Marketing Director bij TechTeam. "Op die manier kunnen we onze campagnes goed evalueren en bijsturen. Ik verwacht dat we daarvoor ons marketingbudget beter zullen besteden."

## Rapporteren zonder moeite

De meest actieve gebruikers van de CRM software bij TechTeam, zijn de marketing- en salesmensen. Maar op basis van de gegevens die zij invoeren, kunnen de directieleden dan weer heel gemakkelijk rapporten genereren. "Vroeger moesten we daarvoor eerst alle Excel-bestanden consolideren. Elke maand waren we daar uren mee zoet. De verkopers moesten hun Excel sheets aanvullen en doorsturen, en het was erg omslachtig. Nu volstaat een simpele klik op de knop, op eender welk moment", zegt Christoph Neut. "Onze CEO kan zich op die rapporten baseren op te zien of ons orderboek al dan niet groeit. Dat is belangrijk om aan onze aandeelhouders een indicatie te kunnen geven over onze wereldwijde verkoop."

Dankzij de wereldwijde centralisering blijven alle gegevens ook goed bijgehouden voor TechWeb. "Wanneer vroeger iemand het bedrijf verliet, kon er informatie verloren gaan", zegt Christoph Neut. "Dat risico hebben we nu niet meer. Onze gegevens zijn altijd te bereiken, aangezien ze op een externe locatie veilig worden bewaard."