

## Klantverhaal

# Cebeo kan alle klantinformatie gestructureerd verzamelen dankzij CRM

Cebeo is marktleider in België als distributeur van elektrotechnisch materiaal, verlichting, producten en oplossingen voor home en building automation, HVAC en allerlei gereedschappen. Met ongeveer 700 medewerkers en 35 verkooppunten richt Cebeo zich hoofdzakelijk tot professionele installatiebedrijven en industriële eindklanten. Het ruime dienstenpakket bevat zowel logistieke oplossingen als ondersteuning bij het ontwerpen en realiseren van energie-efficiënte en comfortverhogende projecten in gebouwen. Cebeo zoekt een CRM oplossing om haar verkoopteam maximaal te ondersteunen.

Na screening van verschillende standaardpakketten koos Cebeo voor Microsoft Dynamics en Net IT als CRM partner. "Het professionalisme, de luistervaardigheid en de oplossingsgerichtheid van Net IT heeft ons heel wat vertrouwen gegeven", zegt Mario De Poortere, projectbegeleider van CRM bij Cebeo. "Door een gestructureerde projectaanpak van diagnose tot ontwikkeling, heeft Net IT een CRM tool afgeleverd dat volledig beantwoord aan ons initieel lastenboek en een perfecte synchronisatie met ons ERP pakket waarborgt".

## Start vanuit de gebruiker

Cebeo startte het volledige CRM project op vanuit bevestigingen aan haar eigen medewerkers, dé toekomstige gebruikers.

Het was namelijk zo dat Cebeo al heel wat klantinformatie had liggen, maar veelal gedecentraliseerd. Mario verduidelijkt: "We vroegen aan onze medewerkers: hoe kunnen we jullie helpen om jullie job beter te doen? Over welke informatie zou je moeten beschikken? Over welke informatie beschik je vandaag en is deze toereikend? ...". Ook de IT afdeling onder leiding van Carl Pappijn werd vanaf het begin betrokken bij de behoeftebepaling. Hierdoor was een perfecte afstemming tussen de business en de IT afdeling verzekerd. Want, de implementatie van een CRM oplossing is geen IT project, maar vertrekt vanuit de business strategie.

Volgens Mario heeft deze manier van aanpak mede ervoor gezorgd dat dit CRM project zo succesvol is. "Dit CRM verhaal is meer een bottom-up dan een top-down benadering. Er zijn heel wat CRM projecten die falen omdat het juist van boven naar beneden wordt doorgeduwd. Dat zorgt ervoor dat medewerkers CRM als een controle-instrument gaan beschouwen. Bij Cebeo zijn we vertrokken vanuit de toekomstige gebruikers met oog voor het "What's in for me"-verhaal: wat brengt CRM als meerwaarde voor mezelf als verkoper, marketeer, logistiek medewerker ... en uiteindelijk ook voor onze klanten?"

**“Het professionalisme, de luistervaardigheid en de oplossingsgerichtheid van Net IT heeft ons heel wat vertrouwen gegeven.”**

Mario De Poortere  
Projectbegeleider van CRM bij Cebeo



## Nauwgezette projectaanpak en regelmatig overleg

Een andere belangrijke succesfactor van het CRM project is volgens Mario de nauwkeurige projectaanpak en het regelmatige overleg tussen Cebeo en Net IT. “Een grote sterkte van Net IT is de gestructureerde aanpak van het volledige project. Alles is zeer planmatig verlopen waarbij de timing en het vooropgestelde budget altijd werden gerespecteerd”, aldus Mario. “Daarnaast is er ook altijd een goed overleg geweest met de medewerkers van Net IT. Onze twijfels, vragen en eigen suggesties werden altijd door hen uitgebreid geanalyseerd. Soms stelden ze andere aangewezen oplossingen voor, maar niets was dwingend. Om dat te kunnen doen, moet je een goed contact en dialoog hebben.”

## Alle klantinformatie centraal beschikbaar

In de bedrijfsstrategie van Cebeo staan customer-centricity en customer-intimacy centraal. Die klantgerichtheid zit ingebakken in de volledige organisatie en CRM helpt om dit nog verder uit te bouwen. Dankzij de CRM oplossing van Net IT kan Cebeo de noden en behoeften van haar klanten op een gestructureerde manier verzamelen. “Wij bereiken onze klanten via heel wat verschillende kanalen: via onze filialen, onze interne en externe verkopers, onze e-shop, onze evenementen, ... . Dankzij CRM kunnen we al deze klantcontacten centraal in kaart brengen en beheren”, aldus Mario. Ook informatie over verkoopdeals, offertes, cross-selling opportuniteiten, ... zijn centraal en online beschikbaar.

Net IT zorgde ervoor dat zowel de interne als externe verkopers van Cebeo altijd toegang hebben tot hun CRM omgeving via o.a. de mobiele Microsoft Dynamics app op Windows tablets. Hierdoor kunnen ze korter op de bal spelen bij leads, offerteopvolging en cross-selling. Bovendien kunnen ze de volledige historiek van een klant zien en hierop verder inspelen bij een volgende afspraak

## Verbeterde samenwerking tussen verschillende afdelingen

Microsoft Dynamics wordt niet alleen gebruikt door de interne en externe verkoopmedewerkers van Cebeo.

Ook de marketingafdeling gebruikt CRM, in eerste instantie voor de organisatie en opvolging van evenementen. Als een klant heeft deelgenomen aan een specifiek evenement van Cebeo, dan wordt dit geregistreerd in CRM. Op basis hiervan kan de marketingafdeling deze informatie gebruiken voor verdere analyse en (sub)segmentatie. Dit gedeelte van het CRM project wordt nog volop verder uitgewerkt met Net IT.

De bedoeling is dat - dankzij de verdere segmentatie - Cebeo doeltreffende marketing automation projecten kan opzetten en hierdoor klanten kan aanspreken met de juiste boodschap op het juiste moment. Naast de verkoop- en marketingafdeling zal de CRM tool ook beschikbaar worden gemaakt voor de medewerkers van logistiek, inkoop, ... . “We willen namelijk dat iedereen hetzelfde 360° beeld van onze klanten heeft. Dit leidt tot een betere samenwerking tussen verschillende afdelingen en een betere dienstverlening aan onze klanten”, aldus Mario.

**“Een grote sterkte van Net IT is de gestructureerde aanpak van het volledige CRM project.”**

Mario De Poortere

*Projectbegeleider van CRM bij Cebeo*

## Partner voor de toekomst

Cebeo beschouwt dit CRM project als een ‘journey’ waarvan het eindpunt zeker nog niet is bereikt. Mario legt uit: “We hebben een belangrijke stap gezet met de implementatie van Microsoft Dynamics. Omdat alles om ons heen zo snel verandert en wij als organisatie ons hieraan moeten aanpassen, weten we dat we in de toekomst bijkomende functionaliteiten zullen moeten inbouwen in de bestaande CRM omgeving. Daarvoor doen wij graag een beroep op Net IT. Zij zijn voor ons een belangrijke en betrouwbare partner bij de ontwikkeling van onze klantgerichte strategie in dit digitale tijdperk”.

