

## Belisol

Belisol levert onder andere kozijnen en deuren. Niet alleen creëert Belisol deze exclusieve producten, maar Belisol staat ook garant voor vakkundige montage en een nauwkeurige levering.

**Branche:** Handel/productie

**Aantal gebruikers:** 5



### Belisol:

Vóór 1977 kocht men kozijnen en deuren op basis van een vage beschrijving. Hoe een bestelling er werkelijk uit zou zien, was een kwestie van afwachten. Dat was niet naar de zin van Eugène Alen en Guy Lambin, die hun klanten méér wilden bieden. Op 5 augustus 1977 openden Eugène Alen en Guy Lambin hun eerste showroom. Op dit moment zijn er een 55-tal Belisol showrooms in België, Nederland en Frankrijk.



### Probleem:

"Voorheen hadden we eigenlijk geen systeem als het ging om klantenbeheer. Alles werd per e-mail gedaan. Er was geen overzicht en het was lastig om te controleren of alle benodigde acties waren uitgevoerd", vertelt Pauline Hurkmans van Belisol. Zeker bij een bedrijf als Belisol waar mensen op kantoor met klanten te maken hebben, maar ook vertegenwoordigers op pad zijn en klantgegevens nodig hebben, was dit een probleem. Er was dan ook grote behoefte aan een softwarepakket dat overzicht terug bracht in de vele klantencontacten en waarmee geen enkele actie meer gemist hoefde te worden.

### Oplossing:

Pauline Hurkmans ging op zoek naar een CRM-pakket: "Toen we eenmaal op zoek gingen naar een geschikt CRM-pakket vielen de prijzen ons in eerste instantie tegen. Totdat we het programma van ABCrm zagen. Dit bood ons precies wat we zochten: overzichtelijke klantinformatie, het goed kunnen beheren en delegeren van acties én een gunstige prijs". In plaats van e-mails over en weer of persoonlijk bij iemand navragen hoe het met een klant gaat, ziet men bij Belisol nu in één oogopslag in de klantenkaart welke acties openstaan en welke contacten al hebben plaatsgevonden.

Ook werkt men met de overzichten van acties per medewerker. Dreigen belangrijke acties uit te lopen dan krijgen deze een hogere prioriteit of wordt de medewerker aangesproken. "Het is nu heel makkelijk om met één telefoontje of één e-mail dingen op te lossen, terwijl we eerst veel tijd kwijt waren aan het navragen van de actuele situatie bij collega's", aldus Pauline Hurkmans.

### Samenvatting:

#### Oude situatie

Er was geen goede structuur in het bijhouden van de klantcontacten. Gemaakte afspraken konden gemist worden en informatie over de klant was versnipperd.

#### Nieuwe situatie

Nu is in één oogopslag te zien wat er speelt bij een klant. Acties zijn op de klantenkaart zichtbaar, maar ook overzichten van acties per medewerker of op actiedatum zijn in te zien. De informatie is compleet, het aansturen van medewerkers is veel gemakkelijker geworden en ook wordt er geen tijd meer verspild aan het opvragen van informatie.

#### Contactinformatie

**CRMcorner / ABCrm**

T: +31 (023) 855 37 62

F: +31 (084) 725 15 02

E: [info@ABCrm.nl](mailto:info@ABCrm.nl)

I: [www.ABCrm.nl](http://www.ABCrm.nl)