



SuperOffice CASE STORY: Suiker Unie

“SuperOffice brengt ons bij de benodigde klantinformatie voor optimaal klantbeheer”

Suiker Unie is leverancier van suiker in NL en omliggende landen voor zowel industriële toepassingen als voor consumentenverpakkingen. Suiker Unie probeert zoveel mogelijk te differentiëren richting haar afnemers door een hoge service. Dit uit zich in o.a. een excellente logistieke prestatie, zeer klantgericht accountmanagement, goede informatieverstrekking, en gedegen klachtafhandeling.

Mario Vissers, Business Analyst

De Uitdagingen

Klantinformatie bevindt zich binnen Suiker Unie op zeer veel verschillende plaatsen in een scala aan systemen. ERP-informatie in SAP, correspondentie lokaal op groepsschijven en in lap-tops van Accountmanagers, Contactinformatie binnen Outlook, of ‘verstopt’ in hoofden van medewerkers. Overzicht was niet optimaal en kostte meer tijd dan gevoelsmatig nodig. Bovendien ontbrak de mogelijkheid om deze informatie middels 1 sleutel(de klant!) boven water te krijgen en op een eenvoudige wijze met elkaar te delen. Dit leidt vervolgens weer tot inefficiëncies binnen de organisatie (veel e-mail en bel-acties). Als gevolg van de liberalisering van de suikermarkt wordt klantcontact steeds intensiever en zijn steeds meer disciplines hierbij betrokken.

De Oplossing

In 2006 is binnen SU een CRM-project gestart met als doel om deze versnipperde informatie centraal te ontsluiten. Na grondige inventarisatie van wensen/eisen van eindgebruikers hebben we uiteindelijk SuperOffice als applicatie gekozen om dit te realiseren. Bewust is gekozen voor een gefaseerde implementatie. In eerste instantie hebben we ons gefocused op de beide sales-afdelingen, - Industrie en Consumentenproducten- met direct ondersteunende

afdelingen zoals Debiteurenbewaking en Customer Service. Op basis van een business-case heeft ANS Solutions ons - als gecertificeerd SuperOffice partner- gedicteerd dit implementatie traject prima begeleid. Op 1 oktober 2008 is SU ‘live’ gegaan met SuperOffice. Op dit moment maken 30 medewerkers gebruik van SuperOffice en binnenkort zal ook de logistieke afdeling worden aangesloten. Het pakket is bij de huidige gebruikers met zeer veel enthousiasme ontvangen en is na slechts ½ jaar al niet meer weg te denken als hulpmiddel in hun day-to-day business. Op ingenieuze wijze zijn we erin geslaagd om binnen SuperOffice een prachtige informatie-mix aan te bieden van ERP-informatie enerzijds (ontsloten d.m.v. een SAP-portaal) en klantcontactinfo anderzijds middels de gebruikelijke inrichting van SuperOffice. Op deze manier beschikt iedere medewerker met direct klantcontact op ieder moment, op iedere denkbare plaats over de meest actuele klant(contact) informatie op het gebied van afzet, klachten, openstaande posten, maar ook bezoeken, marktinfo of verstuurd mailings. De klant staat letterlijk en figuurlijk centraal. Daarnaast heeft SuperOffice de verwerkingstijd van een gerichte mailing verkort van 1 week tot 1 uur!

De Resultaten

SuperOffice heeft ervoor gezorgd dat

De voordelen voor Suiker Unie:

- Compleet en actueel beeld in klantkennis en contactinformatie
- Efficiency-verhoging binnen interne organisatie
- Snelle adoptie door eindgebruikers door gebruikersvriendelijkheid
- Platform voor verdere informatievastlegging –en uitwisseling

de klant nog professioneler te woord kan worden gestaan. Intern zorgt SuperOffice voor een brug-functie omdat op efficiënte wijze alle beschikbare informatie wordt gedeeld, zonder noodzakelijke telefoontjes of tijdrovende zelfgemaakte overzichtjes. SuperOffice zorgt voor een compleet digitaal klantendossier. Vanuit deze basis zal SuperOffice voor ons de tool zijn om nog beter invulling te geven aan ons gestructureerde en gedifferentieerd klantenbeleid.



SuperOffice