



CRM is niet de oplossing (hoe je het implementeert wel)

REMCO RIJNHART – arcus it dynamics experts



**20-69% van de CRM
implementaties
mislukt.**

**90% faalt in het
realiseren van groei!**

(bron Harvard Business Review)

Veel projecten mislukken omdat er onvoldoende oog is hoe CRM ALLE stakeholders moet faciliteren!



Gevolg





**REAL HERO'S
DON'T NEED
FORCE**

*Hoe faciliteer je
sales?*

De gemiddelde sales populatie is:

- Hoog opgeleid
- Intelligent (hoog IQ)
- Sociaal vaardig (hoog EQ)
- Communicatief vaardig
- Ervaren

Waar stuur je die op?





REAL SALES HERO'S DON'T NEED FORCE

Die weten prima zelf wat ze moeten doen en wat ze nodig hebben om succesvol te zijn.

Hoe faciliteer je die?

1. CRM als DE plaats waar alle relevante info samenkomt
2. Samenwerking op basis van vertrouwen
3. Open cultuur waarin het ok is om hulp te vragen
4. Een coach i.p.v. een politieagent

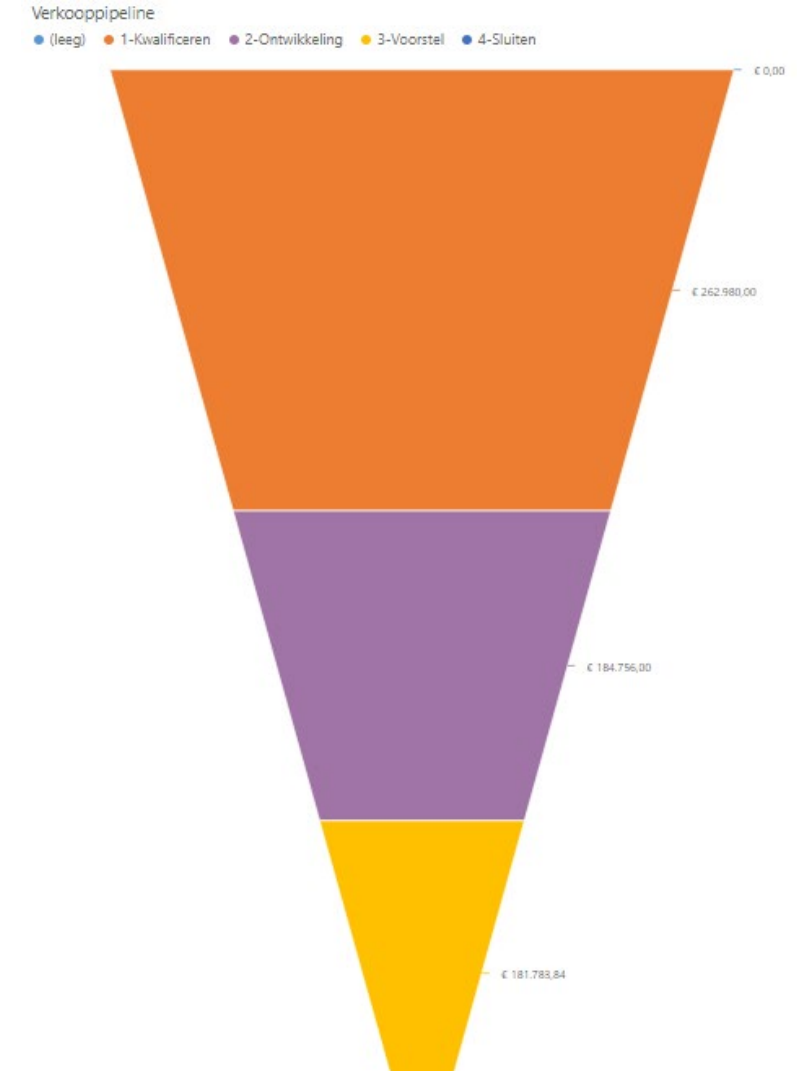
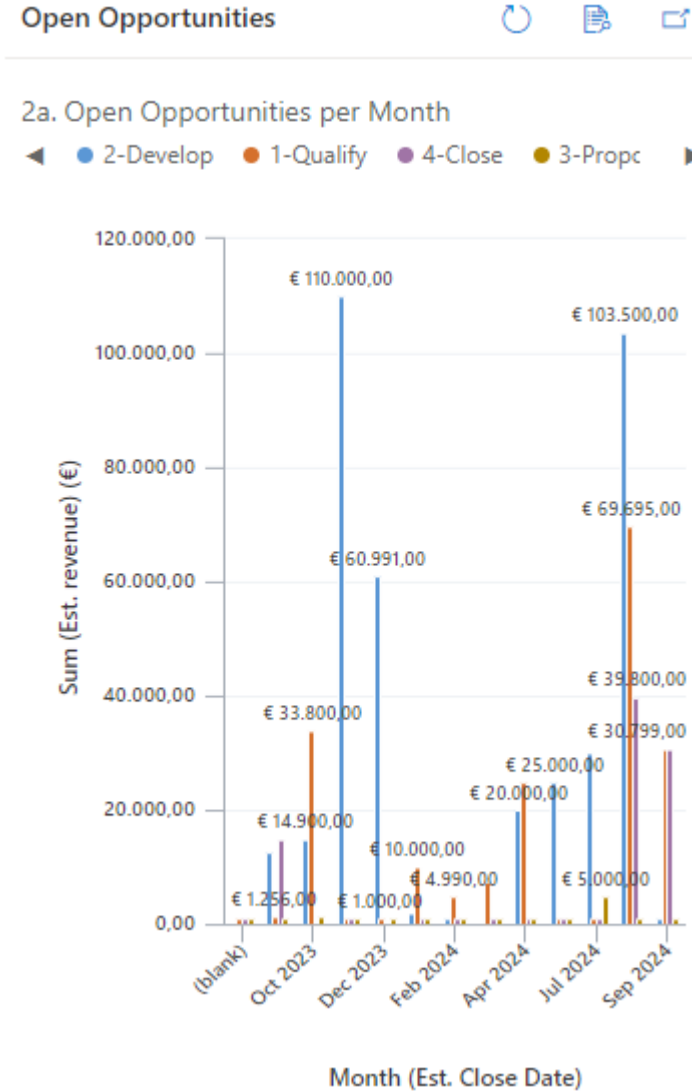


**REAL
SALES DATA
SETS YOU FREE**

*Hoe faciliteer je
sales
management?*

TRADITIONEEL

- Funnel
- Forecast per maand
- # bezoeken
- # telefoontjes
- # offertes
- OIT



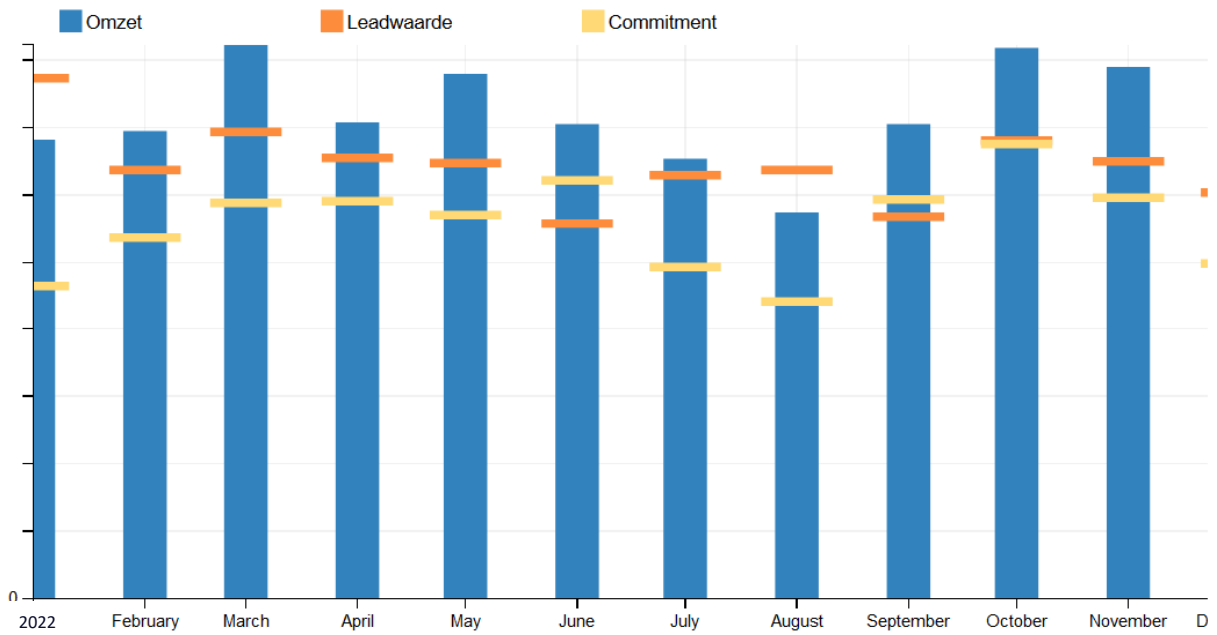
UITDAGINGEN

1. Voorspelbaarheid
2. Betrouwbaarheid
3. Hoe komt de gerealiseerde OIT tot stand?
4. Hoe presteren mijn verkopers?



Sales quality index dashboard

Overzicht (reset all) Datumfilter: 01-01-2022 – 31-12-2022



Gem. omzet
€ 8.012

Gem. leadwaarde
€ 2.054

Aangepaste weergave (rechter y-as)

☐ Aantal opportunities/Aantal leads

☐ Aantal omzet/Aantal opportunities

☐ Aantal omzet/Aantal leads

☐ Omzet/Leadwaarde

☐ Conversie Leads

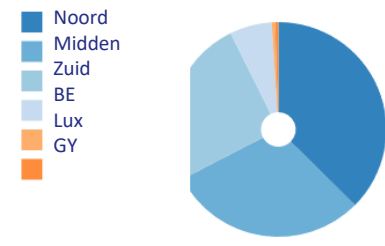
☐ Conversie Opp.

☐ Conversie Comb.

Verdeling op basis van Dynamics De getoonde leadwaarde is gecorrigeerd met de gemiddelde doorlooptijd per leadbron; van aanmaak van de lead tot de datum waarop omzet geboekt wordt.

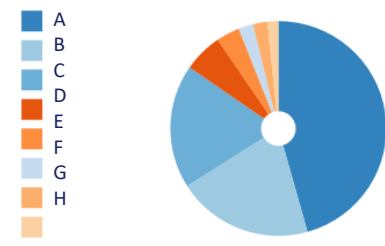
Conversieratio leads		Conversieratio opportunities		Conversieratio gecombineerd	
51.77%		68.31%		35.36%	
Aantal leads	>	Aantal opportunities	>	Aantal omzet	Lead > Omzet
18935	50.45%	9552	66.31%	6334	33.45%

Leadwaarde per team (reset).



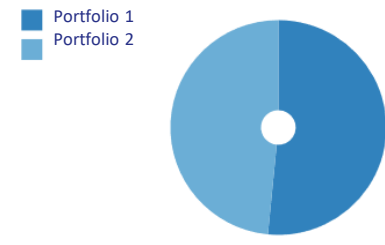
Verdeling op basis Dynamics

Leadwaarde per bron (reset).



Verdeling op basis Dynamics

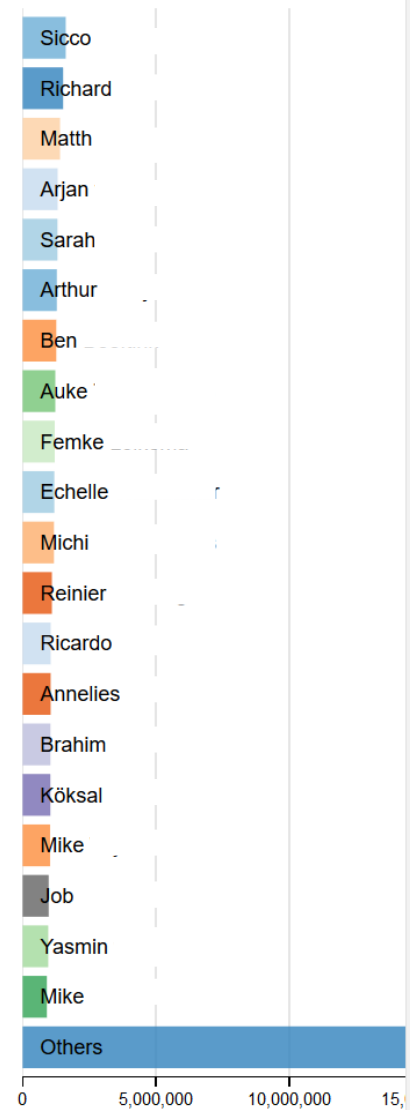
Leadwaarde per product (reset).



Verdeling op basis Dynamics

Leadwaarde per Campagne (reset).

Leadwaarde per eigenaar (reset).



Verdeling op basis Dynamics



**FALING TO PREPARE
IS
PREPARING TO FAIL**

AANPAK VOOR EEN SUCCESVOLLE CRM IMPLEMENTATIE

WORKSHOPS

- SALES BESTURING
- VALUE WORKSHOP

MVP

KRACHT VAN BEPERKING

TRAINING EN ADOPTIE

LIVE GAAN IS EEN FEESTJE

VERBETEREN

GEFASEERDE TEVREDENHEID

Resultaat:

1. DRAAGVLAK
2. BETROKKENHEID
3. WAARDE

Customer journey in Dynamics 365



Power platform



1. Uitbreiding functionaliteiten bestaande Dynamics Applicaties
2. Losse applicaties/appjes/RPA
3. Koppelingen tussen applicaties

TAKE AWAYS VAN DEZE SESSIE

- CRM implementaties zijn een groot risico voor de sales organisatie EN ICT.
- Betrek alle stakeholders en bepaal wat de waarde van CRM moet zijn voor ALLE stakeholders.
- Een belangrijke rol van CRM is Master Data Management en dus is de betrokkenheid van ICT van enorm belang in relatie tot de plaats in het ICT landschap. Hoe moeten de verschillende applicaties met elkaar praten?
- Eco systeem i.p.v. Best of breed.
- ARCUS IT DYNAMICS EXPERTS helpt ICT organisaties de brug te slaan tussen de business en ICT.

VRAGEN?

Remco.Rijnhart@arcusit.nl
0610179075



	FRIENDSHIP FOYER	UIVERZAAL	VRACHTRUIM	VERTREKHAL	BRIEFINGROOM
08:30 - 09:00	Ontvangst & inschrijving				
09:00 - 09:20		Opening			
09:30 - 10:10		Werkplek Panelsessie	Infradax Overheid Advanced Datacleaning 1/2	Veeam Dataproductie & recovery	Dynamics Experts CRM
10:20 - 11:00		Security Panelsessie	Infradax Overheid Advanced Datacleaning 2/2	JSR Slimmer Samenwerken	Dell Technologies Datacenter als datawarehouse
11:10 - 11:30	Koffiebreak				
11:30 - 12:10		Datacenter Panelsessie	Infradax Overheid ICT-regievoering	Holm Security Vulnerability Management	Microsoft Microsoft 365
12:20 - 13:00	Lunch groep 1		Cumlaude.ai AI		
13:10 - 13:50	Lunch groep 2		Microsoft Business Applications		
14:00 - 14:40		AI Panelsessie	HPE Hybrid Cloud	Fortinet Networking & Security	
14:50 - 15:10	Koffiebreak				
15:20 - 16:00			Arctic Wolf Detectie en Respons	KPN (Tele)communicatie	
16:10 - 17:00	Borrel				

