

SALVATORE GRACEFFA

Fijnproevers kiezen voor CRMoblie

Customer Relationship Management (CRM)-software, waarmee u uw klantenbestand voortdurend up-to-date houdt, biedt een stevige ondersteuning aan uw commerciële medewerkers. CRMoblie op hun gsm of pda geeft nog een extra duwtje in de rug, zo ondervond Graceffa, een invoerder van Italiaans lekkers.

Graceffa is een familiebedrijf dat een 35-tal topmerken Italiaanse voedingswaren en specialiteiten importeert in België en Luxemburg. De meeste grootwarenhuizen zijn klant en ook tal van grotere en kleinere winkels hebben het gamma van Graceffa in huis. Bovendien heeft Graceffa ook twee eigen verkooppunten in Drogenbos en in La Louvière waar de liefhebber van de Italiaanse keuken volop aan zijn trekken komt.

NOODZAKELIJKE INFO BESCHIKBAAR ONDERWEG

Een goede relatie met al zijn klanten is een noodzaak. Daarom voerde bedrijfshoofd Salvatore Graceffa in januari 2006 CRMoblie in, een door Euremis ontwikkeld pakket voor Customer Relations Management. Euremis is de belangrijkste Belgische leverancier van software voor mobiele commerciële toepassingen en maakt sinds september vorig jaar deel uit van Proximus.

Een CRM-pakket zorgt ervoor dat alle gebruikers, en dat zijn in eerste instantie meestal de commerciële medewerkers van een bedrijf, steeds over alle nodige informatie beschikken om hun taak naar behoren uit te voeren. Mobiele CRM-software zorgt er nu voor dat die info ook beschikbaar is terwijl die mensen op de baan of op klantenbezoek zijn.

VEEL TIJD WINNEN

"Mijn medewerkers kunnen nu veel efficiënter werken. Zij hebben via hun pda rechtstreeks contact met ons centraal systeem, kunnen de historiek van een klant opvragen, de prijzen die met hem werden afgesproken, die minimumvoorraden die hij moet bestellen..." overloopt Salvatore Graceffa. "Zij kunnen ook onmiddellijk een offerte opstellen of een bestelling of een verslag van hun klantenbezoek doorsturen. Dankzij deze software circuleert informatie nu veel sneller doorheen ons bedrijf. En dus wordt de bestelling ook sneller uitgevoerd. Bovendien besparen wij onze mensen heel wat papierwerk, zodat er meer tijd vrijkomt voor hun eigenlijke taak: goede relaties opbouwen met hun klanten. Wij allemaal winnen vooral veel tijd."

FOUTLOOS PARCOURS

Salvatore Graceffa is heel tevreden over CRMoblie. De installatie van het pakket vond begin januari 2006 plaats en hier werd een foutloos parcours gereden. Bovendien verliep tussen de ondertekening van het contract en de installatie amper anderhalve maand. "Belangrijk was dat wij iedereen meekregen in dit verhaal, want er was initieel nogal wat weerstand en dat had alles te maken met een slechte ervaring met nieuwe software uit het verleden. Nu hebben wij drie 'voortrekkers' opleiding laten volgen bij



Salvatore Graceffa: "Met CRMoblie kunnen we via onze pda alle gegevens in het centrale systeem meteen checken en een aangepaste offerte opstellen. Zodat bestellingen sneller kunnen worden uitgevoerd."

Euremis, en hen vervolgens aangesteld tot 'peters' van onze mensen op het terrein. Alles verloopt nu bijzonder vlot." En hij vervolgt: "Wij hebben eerlijk gezegd ook wat geprofitteerd van de feestelijke eindejaarsfeer om iedereen mee te krijgen door onze commerciële mensen op dat moment hun pda te geven. Zo voelde het een beetje als een nieuwjaarscadeau."

ALLE VERWACHTINGEN VOLDAAN

De pda's zijn met CRMoblie rechtstreeks verbonden met de server van Graceffa. Minstens tweemaal per dag worden de gegevens onderling gesynchroniseerd via het GPRS-netwerk van Proximus. "De verbinding via GPRS loopt perfect, de gegevensoverdracht is voldoende snel en het bereik van het GPRS-netwerk van Proximus voldoet aan alle verwachtingen", laat een tevreden Salvatore Graceffa nog horen. Opvallend is ook dat de klanten van Graceffa vaak verbaasd opkijken als ze zien wat allemaal mogelijk is met CRMoblie. "Eerst vreesde ik nog een beetje dat het kleine scherm van de pda een nadeel zou kunnen zijn. Maar de software van CRMoblie houdt hier perfect rekening mee: alle overbodige toeters en bellen zijn weggelaten en dat is het gebruiksgemak zeker ten goede gekomen", besluit Salvatore Graceffa.



Zo veel, zo dichtbij