

# Act! CRM geeft ons inzicht in commercieel bedrijfsproces

act!™

TSD Management Groep is een early adopter van het zuiverste soort. Al in 1996 schafte de Tilburgse onderneming Act! CRM aan, en ze werkt er nog altijd met plezier mee. “Deze software biedt verreweg de meeste mogelijkheden.”



“ Als we Act! CRM goed bijhouden, kunnen we onze acquisitie heel doeltreffend en nauwgezet forecasten.”

**Arno Bekkers**

Algemeen directeur TSD Management Groep

TSD Management Groep in Tilburg, met een nevenvestiging in Eindhoven, is de naam van een holding waarin een aantal werkmaatschappijen is ondergebracht.

Onder meer een detachingsorganisatie in techniek, een bedrijf dat ict'ers opleidt en specialiseert en een onderneming die pakketten ontwikkelt voor eindklanten. Arno Bekkers, algemeen directeur van de groep, begon in 1996 met een bedrijf dat verzag

in industrieel onderhoud van machineparken. Daaruit groeide een machinefabriek, er kwam een werkplaats bij, en in 2003 ging de detachingspoot van start. In die laatste tak, vertelt Bekkers, gaat het niet om een klassiek uitzendbureau dat met cv's schuift, maar, integendeel, om een organisatie die werkt vanuit technische kennis en ervaring. Dankzij een uitgebreid trackrecord in de sector weet **TSD Management Groep** precies wat er bij klanten speelt, welk technisch niveau van medewerkers wordt vereist, en, belangrijker nog: welke mentaliteit gewenst is.

“Wij praten niet over poppetjes”, zegt Bekkers, “wij kennen onze mensen. Er zijn in totaal ongeveer negentig mensen via ons gedetacheerd in de technische sector. Gekwalificeerde vaklui vinden

is de laatste jaren wel een stuk moeilijker geworden. Werken in de techniek? Dat kon je maar beter niet doen, was jarenlang de boodschap van de overheid. Het tij begint langzaam gelukkig weer te keren. Want, geloof me, techniek wordt in de toekomst alleen maar belangrijker.”

## AI in 1996 schafte TSD Management Groep Act! CRM aan

De relatie van TSD Management Groep en Act! CRM gaat heel ver terug. Zo'n beetje gelijktijdig met de inschrijving van zijn bedrijf in 1996 schafte hij een van de eerste versies van Act! CRM aan. “Ik kocht het op een floppy, bij OfficeCenter. Al meteen vond ik het een heel intuïtief, gebruiksvriendelijk en behulpzaam pakket. En dat vind ik vandaag nog steeds.”

Toch is Bekkers er een jaartje tussenuit geweest bij Act! CRM, vertelt hij. “Mijn oog was op een zeker moment gevallen op een CRM-softwarepakket dat specifiek voor onze branche was geschreven.

We konden daarin onze hele backoffice, van facturatie tot HRM, bijhouden. Helaas kwamen we er al vrij snel achter dat het systeem aan alle kanten rammelde. En dat vertaalde zich in verkeerde resultaten: er werden dingen vergeten, niet goed geregistreerd, en op een gegeven moment wilden mensen er zelfs liever niet meer mee werken.”

Bekkers onderzocht een aantal andere mogelijkheden, sloot wat proefaccounts bij verschillende softwareleveranciers af, maar hakte uiteindelijk de knoop door: terug naar Act! CRM.

## Act! CRM biedt snel inzicht in commercieel bedrijfsproces

“Nu ik met meerdere accountmanagers werk, verschaft de software me snel inzicht in het commerciële bedrijfsproces, wat ik wel de ruggengraat van de organisatie noem. Het grote voordeel van Act! CRM is dat je alle processen in één systeem kunt bundelen: je agenda, je mail, contactpersonen, PR-tools en noem maar op.



Alles staat met elkaar in verbinding, of kun je met elkaar in verbinding brengen. Wij hebben ons volledige CRM erin zitten en verder alles wat met het verkoopproces te maken heeft: van klantbeheer tot het automatisch ondertekenen van contracten, het loopt allemaal via Act! CRM.”

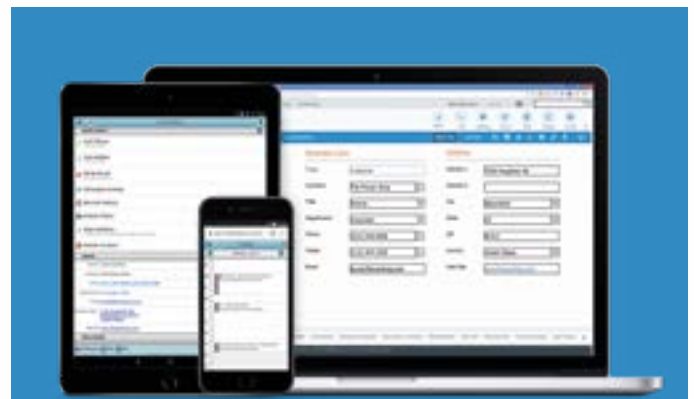
TSD Management Groep maakt weer met veel plezier gebruik van de CRM-software. “Het levert ons uitstekend managementinzicht. Om een voorbeeld te geven: als detacheerder krijgen wij voortdurend aanvragen van klanten. Wij noteren die als opportunity's in ons systeem en geven daarbij een slagingskansscore aan: 30 procent bijvoorbeeld, of 80 procent. Als we dat goed bijhouden, kunnen we onze acquisitie heel doeltreffend en nauwgezet forecasten. Op die cijfers kun je vervolgens een organisatie heel goed sturen.”

## Met prospects en klanten communiceren is sterk vereenvoudigd

In de commerciële bedrijfsvoering van TSD Management Groep is het van belang voortdurend met prospects en klanten te communiceren, legt Bekkers uit. “Een goed deel van ons cliënteel werven we door andere bedrijven te informeren over ons bestaan. Met Act! CRM gooi ik er heel makkelijk ineens 6.000 mailings uit, specifiek gesorteerd.

Binnenkort kan dit via een API met MailChimp, wat het gebruiksgemak nog verder verhoogt. We kunnen dan rechtstreeks vanuit onze Act! CRM-database werken.”

Bekkers zou Act! CRM niet aanbevelen aan collega's in de branche, geeft hij aan. “Dan zouden ze daar allemaal hetzelfde voordeel van ondervinden als ik. Maar dat is natuurlijk een grapje. Het antwoord lijkt me duidelijk.”



## Resultaten

Niet elke klant van TSD Management Groep is voortdurend in the picture, vertelt algemeen directeur Arno Bekkers. Maar omdat met Act! CRM alle relevante klantinformatie wordt vastgelegd, is er tóch 24/7 een adequaat overzicht beschikbaar. “Doordat we alles vastleggen, zien we niets relevants meer over het hoofd. Het resultaat daarvan is dat we de conversie van prospect naar klant zien groeien. Iemand die ons een halfjaar geleden aan de telefoon zei: ‘Neem in september even contact met me op’, werd dankzij een herinnering van Act! CRM door ons teruggebeld. Dat leidde tot hernieuwd klantcontact. Zo kan ik meer vergelijkbare voorvallen schetsen.”

## Contact



**TendenZ B.V.**

Email: [info@tendenz.nl](mailto:info@tendenz.nl)  
Website: [www.tendenz.nl](http://www.tendenz.nl)

Hoefsmidstraat 41,  
3194 AA Hoogvliet  
Telefoon: **010-2950600**

Vriezerweg 20b,  
9482 TB Tynaarlo  
Telefoon: **0592-420610**

**act!**<sup>TM</sup>