

# DE KRACHT VAN CRM



Microsoft  
Dynamics 365



KLANTEN EN RELATIES  
BETREKKEN EN VERBINDEN



**GMI**  
G R O U P

# Waarom CRM?

## Klanten en relaties beter beheren

Tevreden klanten zijn uw beste ambassadeurs. Maar hoe krijgt u waardevol inzicht in hun behoeften en verwachtingen? Hoe biedt u hen een betekenisvolle ervaring, zelfs nog voor ze klant zijn? En hoe maakt u die professionele relatie dan echt winstgevend?

Een performant CRM-systeem als Microsoft Dynamics 365 Sales helpt u om de verkoop en loyaliteit te verhogen én tegelijkertijd kosten te besparen. Zo realiseert u sneller de commerciële ambitie die uw organisatie doet groeien.



Voor bijkomende informatie:  
[gmigroup.be/crm](https://gmigroup.be/crm)

## Wat kan CRM voor u betekenen?

Goede relaties opbouwen met klanten en prospecten voor de lange termijn, dat is het doel van CRM. Een goed CRM-systeem moet u dan ook in staat stellen om alle marketing-, verkoop- én serviceprocessen optimaal te beheren, en dat vanuit één gecentraliseerde omgeving. Met Microsoft Dynamics 365 Sales als CRM-toepassing neemt u een vliegende start!



### ÉÉN COMMERCIEEL TEAM

Sales, marketing en servicemedewerkers werken met de juiste tools binnen dezelfde omgeving. Het management krijgt ondertussen een helder zicht op de commerciële activiteiten.



### MEER TEVREDEN KLANTEN

Door de informatie over uw klanten, relaties en prospecten te centraliseren in één systeem, werken uw medewerkers vlotter samen... en levert u een betere dienstverlening.



### MIS GEEN OPPORTUNITEITEN

Maak komaf met versnipperde informatie over verschillende applicaties heen (Outlook, Excel, enz). Versnel de reactietijden en maak nieuwe inzichten zichtbaar voor iedereen.



### FLEXIBEL UIT TE BREIDEN

Start vandaag met een eenvoudig te gebruiken oplossing om ervaring op te doen. Dynamics 365 is gebouwd om mee te groeien met uw bedrijf en kan gemakkelijk worden verfijnd.

# Een competitieve, onderscheidende aanpak voor ieder CRM-project

## PROFESSIEEL EN PRAGMATISCH

GMI onderscheidt zich ten opzichte van andere aanbieders in haar projectaanpak. Wij maken **komaf met lange en dure analysetrajecten**. Bij ons neemt uw bedrijf een vliegende start met CRM, omdat Microsoft Dynamics 365 reeds door ons uit de doos werd gehaald en voorbereid voor uw project.

Onze aanpak is verder **professioneel pragmatisch**, wat betekent: geen onnodige en kostelijke overhead, maar wel efficiënt en doelgericht met periodieke overlegmomenten, ondersteund door een klantenportaal.

## BEST PRACTISES – HET FUNDAMENT VAN UW OPLOSSING IS REEDS KLAAR!

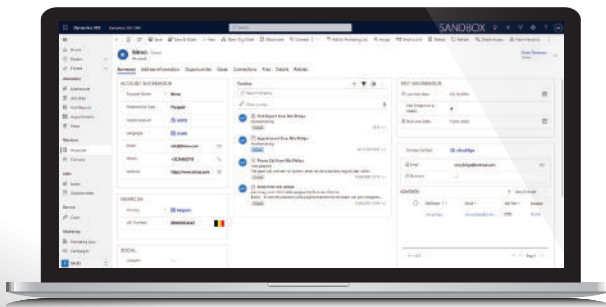
Met onze **GMI CRM Base App** creëren we onmiddellijk meerwaarde op basis van onze knowhow en ervaring. Deze oplossing wordt continu mee vorm gegeven door onze klanten, waarmee we een hecht partnership opbouwen. Via **kennisdeling** over bedrijven en sectoren heen, groeit uw CRM mee met de noden van een veranderende wereld en dit zonder de kosten en risico's van een maatwerkoplossing.

Onze focus ligt op gestandaardiseerde software. Hiervoor beschikken wij over een **portfolio van modulaire oplossingen** die we kunnen inpluggen op de Base App, zowel eigen GMI-oplossingen als wereldwijde best-in-class add-ons.

## CONNECTED CRM - INTEGRATIE IS MEER DAN IMPLEMENTATIE

Geïnspireerd door het GMI 4D Solution Concept, denken wij verder dan enkel CRM. CRM is meestal onderdeel van het grotere operationele geheel dat uw onderneming is. Onze aanvullende expertise in ERP-oplossingen, digitaal (samen)werken en document management (DMS), moderne informatievoorziening via digitale dashboards (BI), enz. kunnen wij steeds toepassen in een CRM-project.

GMI group bekijkt de implementatie van CRM vanuit deze insteek: integratie binnen het totale applicatielandschap van u als klant. Daarom spreken we van Connected CRM.

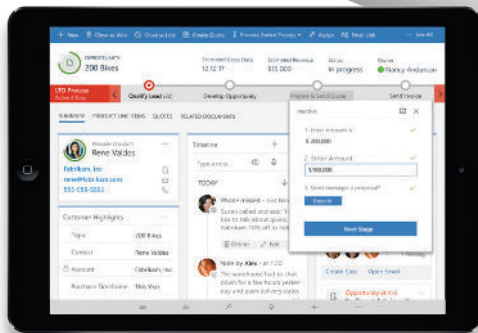


Alle nodige informatie over uw klant of relatie wordt weergegeven op één overzichtelijk scherm.

De vertegenwoordiger ziet alle interacties en activiteiten op één centrale plaats, inclusief die van zijn collega's.

Naast activiteiten wordt informatie, zoals verkoopkansen en aanvragen (klachten) weergegeven.

Eén overzicht...

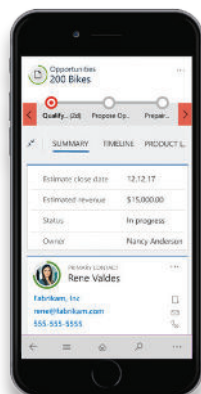


met efficiënte opvolging!

CRM is uiterst geschikt om uw bedrijfsprocessen te ondersteunen.

Door middel van de zogenaamde Business Process Flows worden uw medewerkers begeleid doorheen een proces. Dit kan toegepast worden op alle CRM-entiteiten.

Naast de voordelen van begeleide processen is rapportage van de verschillende onderwerpen en hun status eenvoudig gemaakt.



altijd en overal beschikbaar...

Via de inbegrepen app van Dynamics 365, kunt u de volledige CRM-oplossing gebruiken.

Met deze mobiele app zijn alle voordelen van een CRM-platform beschikbaar voor iOS-, Android- en Windows-tablets en -smartphones. In de offline modus kunt u verder werken zonder zelfs verbinding te maken met Dynamics 365.

01

06

05

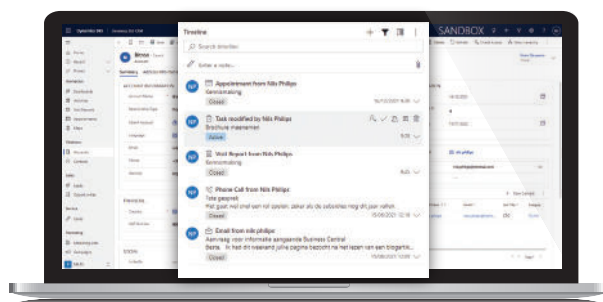
Ontde  
mogelij

Micr  
Dyna

In één oogopslag ziet u een overzicht van alle activiteiten (bezoekverslagen, afspraken, taken, telefoongesprekken, etc.), gerelateerd aan uw klant, contactpersoon, verkoopkans en klacht.

Door middel van een filterknop kunnen enkele specifieke activiteitstypes worden weergegeven.

Wordt er gebruik gemaakt van Office 365 en OneNote? Dan kunnen ook OneNote-notities vanuit Dynamics 365 opgesteld worden.



op alle activiteiten...

02

ek de  
kheden

osoft  
amics 365

03

in een vertrouwde omgeving.

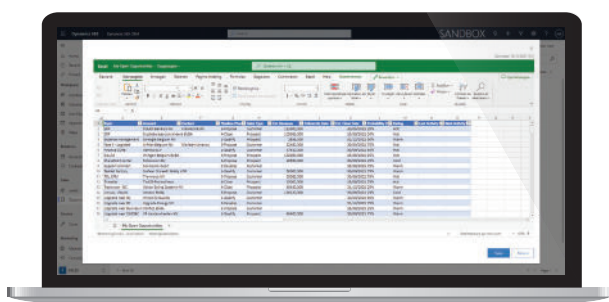
Dynamics 365 en Outlook zijn standaard met elkaar gekoppeld. Er hoeft dus geen connector of plugin geïnstalleerd te worden.

Alle taken en afspraken worden gesynchroniseerd en mails worden gekoppeld aan de desbetreffende klant, contactpersoon, verkoopkans of klacht.



04

Eenvoudig gegevens uitwisselen...



Dankzij de nauwe integratie met Microsoft Excel Online past u gegevens eenvoudig aan, ook in bulk. Verder kunt u makkelijk gegevens uit een andere Excel-lijst invoegen.

Ook Word-documenten kunnen opgesteld worden met CRM-data en dit op basis van voorgedefinieerde sjablonen (templates).

# Breng alle teams op één lijn

## Marketing

Met Dynamics 365 kunnen marketing en sales teams samen meer bereiken. Enerzijds zorgt marketing voor de instroom van nieuwe leads voor sales, maar anderzijds krijgen ze ook inzicht in de verdere opvolging door sales. Zo krijgt iedereen een beter zicht op welke campagnes het meest rendement opleveren of opgeleverd hebben.

Binnen de CRM oplossing kan het klanten- en prospectenbestand makkelijk gesegmenteerd worden op basis van alle beschikbare informatie. Deze segmentatie kan dan gebruikt worden om via gepersonaliseerde marketingcampagnes de juiste doelgroep te bereiken en zo nieuwe leads te genereren. In combinatie met een tool voor marketing automation, kan u heel snel aan de slag.

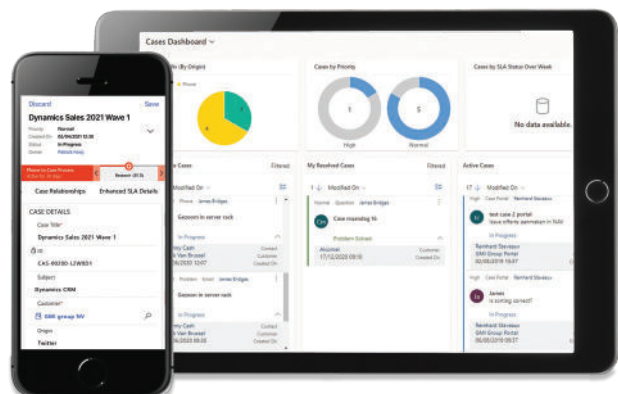


- Breng in kaart hoe u potentiële en bestaande klanten kan bereiken.
- Voeg specifieke kenmerken toe om contacten beter te segmenteren.
- Creëer marketinglijsten voor doelgerichte communicaties en campagnes.
- Altijd de meest up-to-date klantgegevens beschikbaar.

## Service

Laat geen vraag of klacht onbehandeld dankzij het ticketmanagement binnen de Uw CRM. Klanten kunnen onmiddellijk een ticketnummer toegestuurd krijgen zodat ze weten dat hun vraag wordt opgevolgd. Binnen uw organisatie is er een zicht op alle lopende tickets met hun actuele status en de eigenaar. Verder is er op het ticket een volledig inzicht in de interacties die hebben plaatsgevonden en die eventueel nog gepland staan. Zo kan u als organisatie garant staan voor de juiste begeleiding en opvolging van uw klant. Het resultaat? Een grotere klantentevredenheid.

- Registreer klachten en maak er meteen opportuniteiten voor verbetering van.
- Hou alle communicatie rond een klacht gecentraliseerd bij.



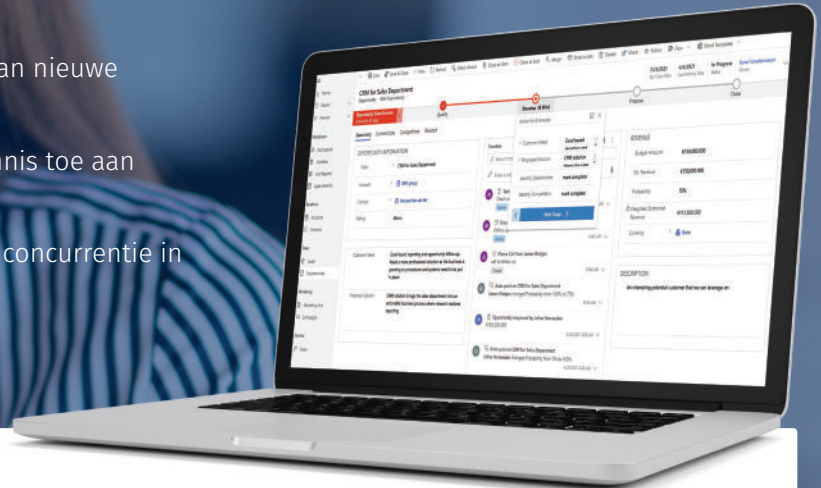




## Sales

Met de CRM oplossing focust u niet enkel op de instroom van nieuwe leads en opportuniteiten, maar kunt u ook bestaande klanten de juiste aandacht geven.

- Breng uw verkoopkansen en sales pipeline snel in kaart.
- Zorg voor proactieve opvolging van nieuwe opportuniteiten.
- Voeg relevante informatie en kennis toe aan slimme bezoekverslagen.
- Bouw marktkennis op en hou de concurrentie in de gaten.



### 360° ZICHT OP UW RELATIES

CRM zorgt voor een accuraat beeld van de status van de klant: lopende opportuniteiten, vragen of issues en de laatste interacties met uw organisatie. Met een tool voor marketing automation brengt u ook de digitale touch points in kaart, om zo de volledige Customer Journey te ondersteunen.

### VAN LEADKWALIFICATIE TOT CLOSING

Binnen de CRM toepassing zorgen we voor de inrichting van uw verkoopproces binnen de applicatie. Met onze Business Proces Flow is het mogelijk een salesproces op te delen in fases of mijlpalen. Bij elke fase of mijlpaal kunnen stappen bepaald worden die eerst in orde moeten zijn vooraleer naar een volgende fase wordt doorgedaan. Op deze manier wordt de verkoper begeleid in het verkoopproces en is er een rapportage van de pipeline mogelijk.

### KEY ACCOUNTS BETER OPVOLGEN

Naast het genereren van nieuwe leads en opportuniteiten is het ook belangrijk om bestaande klanten goed op te volgen. Door middel van bezoekfrequenties wordt uw sales team geïnformeerd wanneer een bestaande klant opgevolgd moet worden. Nadat er een bezoek heeft plaatsgevonden, kan de verkoper door middel van een bezoekverslag de besproken punten of to-do's gestructureerd samenvatten, zodat hier de juiste opvolging aan wordt gegeven.

### ALLE DATA GEOGRAFISCH GEVISUALISEERD

Via de GMI Maps-oplossing kan u alle CRM-data op een kaart visualiseren aan de hand van de geografische locatie. Denk hierbij aan uw volledig klantenbestand of klanten die u moet bezoeken in de volgende 30 dagen, maar ook lopende opportuniteiten en klachten. Verder is deze oplossing volledig parametrizeerbaar om te voldoen aan de noden van uw organisatie.

## Extra opties

Met ons CRM platform kunt u snel en laagdrempelig starten met CRM binnen uw organisatie, ongeacht uw sector. Maar binnen bepaalde sectoren kunnen echter specifieke

functionaliteiten aangewezen zijn. Omdat deze niet altijd en overal van toepassing zijn, heeft GMI enkele standaardopties ontwikkeld:

### CUSTOMER VOICE

Dankzij Customer Voice van Microsoft is het nog nooit zo makkelijk geweest om feedback te ontvangen van uw klanten. Customer Voice maakt het mogelijk om dynamische enquêtes op te maken en te versturen naar uw CRM-databank. Denk hierbij aan het uitsturen van een tevredenheidsenquête na het afsluiten van een ticket in het CRM-systeem. Binnen CRM krijgt u inzicht in de individuele resultaten, maar ook op een geaggregeerd level krijgt u inzicht in bepaalde patronen waarop actie kan worden ondernomen. Zo kan uw organisatie de dienstverlening verbeteren en de klanttevredenheid verhogen.

### MARKETING AUTOMATIONS MET CLICKDIMENSIONS

Voor grotere marketingafdelingen kan ClickDimensions ingezet worden. ClickDimensions is een email en marketing automation platform, volledig geïntegreerd in Dynamics 365 Sales. ClickDimensions laat organisaties toe om te ontdekken wie geïnteresseerd is in hun producten. Om het interesseniveau te kwantificeren kan de juiste actie worden ondernomen. Deze uitgebreide marketing automation-oplossing omvat professionele email en campaign marketing, een web form builder, lead scoring en nog veel meer.

### MAILCHIMP

MailChimp heeft een doorgedreven koppeling met Dynamics 365. Zo kunt u marketinglijsten opstellen in CRM die dienen als doelgroep voor een communicatie of campagne. Deze marketinglijst kan dan gebruikt worden in MailChimp om een mailingcampagne uit te voeren of rechtstreeks vanuit CRM te versturen. Daarnaast wordt het open- en klikgedrag van de contacten gesynchroniseerd met CRM, waardoor deze info getoond wordt op de contactkaart of kan gevisualiseerd worden in dashboards. Behalve een 360°-zicht op uw contact, kunnen ook de kliks (call-to-actions) een verkoopproces in gang zetten.

### PORTALEN

Deel informatie met uw klanten, partners en medewerkers door middel van Dynamics Portals op basis van uw CRM-databank. Op deze manier kan een klant de eigen gegevens wijzigen, offertes en facturen raadplegen, vragen of problemen registreren en opvolgen. Enerzijds wordt er dus informatie (en documenten) vanuit CRM gedeeld via het portaal, maar anderzijds komen er ook aanvragen rechtstreeks in CRM via het portaal, om daar verder verwerkt te worden.



## PROJECTEN

De GMI Projecten Solution voor CRM laat toe om al de informatie omtrent een project te centraliseren. Zo kunnen alle interacties gekoppeld worden aan het project. Hierbij spreken we zowel over activiteiten als het hele salestraject (verkoopkansen, offertes, ordes) en de dienst-na-verkooptickets, zodat u een 360°-kijk heeft op het volledige project.



## KOPPELING MET COMPANYWEB

Alle handelsinformatie van Companyweb is rechtstreeks toegankelijk voor CRM-gebruikers. Dit is een uiterst eenvoudige manier om uw CRM-data aan te vullen. Door simpelweg een opzoeking te doen op naam of BTW-nummer, worden de NAW-gegevens overgenomen in CRM. Een individuele contactkaart in CRM toont u meteen de gezondheidsbarometer van uw klant, leverancier of zakenrelatie. Bovendien kan doorklikken naar de rapportweergave die u naar de analyse door Companyweb brengt (jaarrekeningen, bestuurders, balans,..). Tot slot kan u door middel van alerts proactief verwittigd worden bij een nieuwe waarschuwing betreffende de klant.

## COMPETITOR ADVANCED MODULE

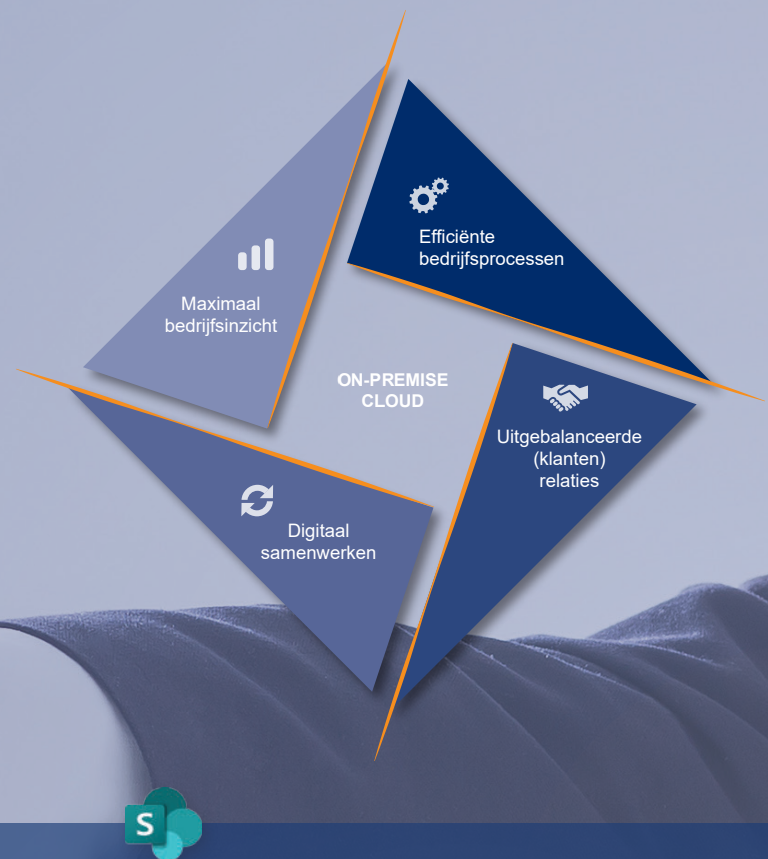
Met de module Competitor Advanced brengt u de diensten- of productafnames van uw concurrenten in kaart bij uw prospecten en klanten. Op deze manier bouwt u een inzicht op van de potentiële markt en kan u van hieruit ook mogelijke marketingacties definiëren. Zowel op de bedrijfskaart ziet u een overzicht van de volumes bij de klant of prospect, alsook op overkoepelend niveau ziet u de globale trends en volumes.

## EVENT APP

Met de GMI Event App verliest u geen contactgegevens meer op een beurs of evenement. De app zorgt ervoor dat contacten ter plaatse zelf hun gegevens kunnen achterlaten of dat deze na een gesprek door de verkoper kunnen ingegeven worden. De belangrijkste contactgegevens worden samen met interessegebieden ingevuld. Deze komen dan automatisch en real-time in het CRM-systeem terecht als leads of campaign responses om verder behandeld te worden. Zo hoeft u later geen gegevens meer manueel in te typen in CRM.

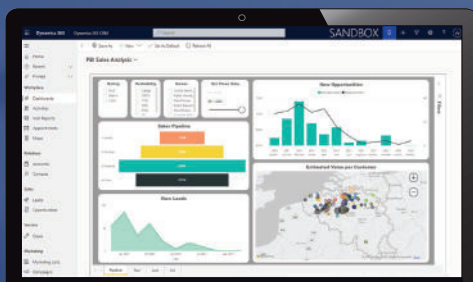
## Eén bedrijf, één oplossing

U bent één bedrijf; één geïntegreerd systeem is dan ook vanzelfsprekend. GMI group staat met het 4D Solution Concept garant voor een totaalbenadering waarbij - naast CRM en ERP - ook portalen en samenwerkingsplatformen (ECM) en BI deel kunnen uitmaken van de oplossing die u nodig heeft.



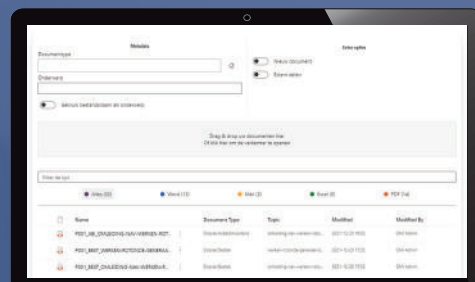
### POWER BI-PACKAGE

Om betere analyses te kunnen doen op de sales informatie binnen uw CRM oplossing hebben we een Power BI package ontwikkeld. Hierin focussen we zowel op de actuele pipeline en de instroom van nieuwe leads en verkoopkansen, als ook op de gewonnen en verloren opportuniteiten.



### KOPPELING MET SHAREPOINT

Documenten opslaan binnen de CRM toepassing is ongestructureerd en kostelijk. Binnen de Microsoft stack is SharePoint de toepassing voor het bijhouden en delen van alle documenten binnen een organisatie. Via deze oplossing maken we het mogelijk om documenten bij te houden gekoppeld aan uw klanten en/of verkoopkansen vanuit het CRM systeem.





## KOPPELING MET DYNAMICS ERP / VISUALISATIE ERP-DATA MET POWER BI

CRM staat als bedrijfstoepassing vaak niet op een eiland. Naast het synchroniseren van gegevens van klanten, verkoopkansen en/of offertes, maken we ook gebruik van Power BI om ERP-data te visualiseren binnen de CRM toepassing. Zo kan u inzicht krijgen in bijvoorbeeld openstaande facturen, de omzet per periode of in vergelijking met vorige jaren. Dit kan zowel binnen de klantenkaart, maar ook op overkoepelend niveau in dashboards.



Voor bijkomende informatie:  
[gmigroup.be/oplossingen/  
4d-solution-concept](http://gmigroup.be/oplossingen/4d-solution-concept)

## Zij gingen u alvast voor...



Met de nieuwe CRM-applicatie hebben onze medewerkers een beter zicht op de openstaande zaken. Het is nu duidelijker in welke fase iedere potentiële klant zit en wat de volgende stap is. Ook voor de verantwoordelijken is er meer overzicht. Zij beschikken over verschillende rapporten die de bezoeken in de showrooms en de opvolging op korte termijn in kaart brengen. Kortom, we hebben meer controle over het 'werk op de plank' en er zijn geen 'losse eindjes meer'.

Filip Merlevede,  
Zaakvoerder, Verbeke Haarden NV

# Wie is GMI?

## AUTOMATISEREN MET VERSTAND VAN ZAKEN

Wij ondersteunen uw bedrijf bij de optimalisatie van uw operationele processen en administratieve organisatie en helpen u om beslissingen te nemen op basis van informatie.

Samen laten we uw bedrijfssoftware maximaal renderen.

GMI group is op 15 jaar tijd autonoom uitgegroeid tot een toonaangevend software & services-bedrijf met meer dan 450 klanten in België, Nederland en daarbuiten. GMI group telt vandaag meer dan 105 medewerkers en heeft vestigingen in Oevel (Westerlo) en Zwijnaarde (Gent).

GMI group beschikt over grote expertise op het vlak van:

- Bouw
- Service & installatietechniek
- Handel & logistiek
- Customer Relationship Management
- Enterprise Content & Collaboration Management

## SNEL EN EENVOUDIG STARTEN MET CRM?

Met CRM-software krijgt u een helder zicht op uw klanten, relaties, prospecten en verkoopskansen. Alles vanuit één gecentraliseerde omgeving.

[gmigroup.be/crm-sprint](https://gmigroup.be/crm-sprint)



**GMI**  
G R O U P

### Contacteer ons

Nijverheidsstraat 13 - 2260 Oevel  
Rijvisschestraat 126 - 9052 Zwijnaarde

+32 14 57 49 10  
[info@gmigroup.be](mailto:info@gmigroup.be)