



CRM Resultants start eerste Microsoft CRM pilot in Nederland bij onderwijsinstelling ROC Twentepius

PERSBERICHT

Amsterdam, 27 oktober 2003

Onlangs is CRM Resultants gestart met een testimplementatie van Microsoft CRM bij ROC Twentepius in Almelo. Dit ROC is de eerste onderwijsinstelling in Europa die aan de slag gaat met Microsoft CRM. Net als in vele andere bedrijfstakken is ook voor onderwijsinstellingen het éénduidig kunnen registreren van alle klantcontacten van groot belang. Deze klanten bestaan niet alleen uit de studenten, maar ook uit toeleverende scholen, aanmelders en belangstellenden. In toenemende mate vormen ook bedrijven, voor wie specifieke opleidingen verzorgd worden, een onderdeel van het klantenbestand van onderwijsinstellingen. Deze bedrijven leveren ook stageplaatsen voor studenten, waar doorgaans zakelijke afspraken over gemaakt worden.

"Onze voornaamste doelstelling voor een CRM-traject is het verkrijgen van centraal inzicht in al deze contacten, zodat er ook afgestemd kan worden. Nu wordt het zelfde bedrijf soms vier keer op een dag door mensen van het ROC gebeld, die dat niet van elkaar weten. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn", zegt Okko Huising, informatie-manager van ROC Twentepius.

Een CRM systeem helpt instellingen bij het centraal opslaan van de klantgegevens en bij het ondersteunen van de processen die leiden tot zakelijke afspraken tussen instellingen en het bedrijfsleven.

"Veel onderwijsinstellingen in ons land hebben in de afgelopen jaren een flinke slag gemaakt in het automatiseren van de back-office processen. Doordat daar een hogere graad van efficiency is bereikt, wordt steeds duidelijker dat er ook nog het nodige te doen staat aan de front-office. Deze front-office wordt door de toegenomen concurrentie en afnemende bekostiging in het onderwijs steeds belangrijker", zegt Marc la Chapelle van CRM-Resultants, die zelf jarenlang werkzaam was binnen het hoger onderwijs. "Daarnaast is het natuurlijk zo dat de serviceverwachting van klanten ook in het onderwijs sterk is toegenomen. Als je als instelling niet in staat bent om efficiënt antwoord te geven op vragen van je klanten, loop je de kans dat ze naar een ander gaan", vervolgt la Chapelle.

"ROC Twentepius verwacht veel van het Microsoft CRM systeem "Wij hebben een aantal accountmanagers in dienst, die voortdurend in contact staan met het bedrijfsleven over bedrijfsopleidingen. Vanuit de afdeling Onderwijs hebben weer andere mensen contacten met diezelfde bedrijven over stageplekken. Op dit moment lopen deze twee trajecten volkomen gescheiden, omdat we geen centraal systeem hebben waarin alle relaties en contactactiviteiten worden geregistreerd," zegt Huising.

Het ROC vindt het belangrijk dat Microsoft CRM gebaseerd is op .Net-technologie, waardoor het systeem eenvoudig valt te integreren met de bestaande portal infrastructuur. "Het is belangrijk dat het CRM systeem dat wij gaan implementeren naadloos aansluit op ons ERP systeem en beschikbaar gesteld kan worden via onze portal.", zegt Huising. "Ik verwacht dat de webservice-standaards, waaraan Microsoft CRM voldoet, een eenvoudige integratie zullen waarborgen. Het feit dat CRM Resultants de applicatie via het Internet aanbiedt is zeker ook een pluspunt", besluit Huising.

De testimplementatie bij ROC Twentepius wordt door CRM Resultants uitgevoerd in samenwerking met Deloitte en Touche.

Over ROC Twentepius

ROC Twentepius heeft ruim 10.000 leerlingen en cursisten en 700 personeelsleden.

De opleidingen en cursussen worden gegeven op ruim 20 locaties in Almelo e.o. Het ROC geldt als een landelijke koploper als het gaat om de implementatie van nieuwe technieken ter ondersteuning van de bedrijfsvoering.

Over CRM Resultants

CRM Resultants is een innovatief bedrijf dat zich richt op de Nederlandse marktintroductie van Microsoft CRM. CRM Resultants beschikt over templates en componenten uit de US, waar het Microsoft CRM pakket al langer beschikbaar is. Hierdoor en ook door de partnerships met vooraanstaande Nederlandse bedrijven voor implementatie, integratie en technisch beheer is CRM Resultants direct in staat een totaaloplossing rond Microsoft CRM aan te bieden. De ASP-offering, waarbij de software 'als water uit de kraan' beschikbaar gesteld wordt, vormt hierbij een speerpunt.