

Act! CRM als ondersteuning van het salesapparaat

Aangedreven door de stormachtige uitbreiding van de afgelopen jaren en de verwachte groei komende tijd, ging Color Business Centers naarstig op zoek naar een **professioneel CRM-pakket**. Met Act! CRM is de organisatie nu berekend op de toekomst.



**COLOR
BUSINESS
CENTERS**

Met al meer dan vijftien jaar op de teller, is Color Business Centers een ervaren speler op het vlak van kantoorverhuur, vergaderfaciliteiten, virtuele kantoren en flexplekken. De organisatie, die ooit in Arnhem begon met het runnen van een bedrijventerrein, groeide in de loop van de tijd uit tot een speler met **ambities voor landelijke dekking**.

Het palet aan verschillende panden die Color Business Centers verhuurt, is kleurrijk: het ene is monumentaal en gevestigd in een stadscentrum, het andere is modern en bevindt zich op een bedrijventerrein, het volgende is duurzaam en geïntegreerd langs een snelweg.

Op dit moment telt Color Business Centers zestien vestigingen, verspreid over de Randstad, Midden-Nederland en Oost-Nederland. Daarmee is de organisatie de grootste Nederlandse leverancier van flexibele kantoorruimte in Nederland. “En”, zeggen marketing manager Sandra Petri en

“We zochten naar een systeem dat berekend was op onze **toekomstige groei** en waarmee we landelijk konden communiceren.”

Sonja van Duijnhoven

Manager Operations

manager operations Sonja van Duijnhoven, “ons doel is de komende jaren nog verder uit te breiden. Binnen drie jaar willen we in Nederland dertig vestigingen hebben.”

Nieuwe dynamiek in backoffice

De uitbreiding van de afgelopen jaren én de beoogde groei zorgen voor een nieuwe dynamiek in de backoffice, geven Petri en Van Duijnhoven aan. “Toen we nog zo’n acht of negen vestigingen hadden, konden we met een Excelsheet prima uit de voeten, maar we hadden op een gegeven moment iets professioneels nodig. We zochten naar een systeem dat **berekend was op onze toekomstige groei** en waarmee we landelijk konden communiceren. Als we nu een nieuwe vestiging openen, draait die meteen in het systeem mee.”

Via een Act! Certified Consultant kwam Color Business Centers terecht bij Act! CRM. “Daarvóór hebben we een aantal andere pakketten bekeken, maar die bleken niet toereikend. De CRM-features van Act! CRM in combinatie met de mogelijkheden op financieel vlak gaven voor ons de doorslag. Door de Act! Certified Consultant werden we **vervolgens goed begeleid bij de implementatie van het systeem**, wat een grote operatie was. Dat beviel goed; de organisatie is goed bereikbaar, laagdrempelig en denkt intensief mee over allerlei alternatieve oplossingen.”

Color Business Centers schafte Act! CRM aan als verkoopinformatiesysteem, zeggen Petri en Van Duijnhoven. “Om leads te kunnen traceren. Binnenkomende leads zetten we in het systeem en vervolgens proberen we te achterhalen waar ze vandaan komen en hoe we hier met onze marketing op kunnen inspelen.”

Het systeem moet gevoed worden

Bij de aanschaf van het systeem waren de verwachtingen hooggespannen. “We hadden een gigantische lijst met doelen die we wilden bereiken. Denk aan het monitoren van leads en het extraheren van managementinformatie. Wat we hebben gemerkt: **Act! CRM kan het aan**, maar het systeem moet wel door mensen worden gevoed. Ook al is Act! een prachtig CRM-systeem, je moet de achterkant ervan zelf logisch indelen. Wij werken, daarbij geholpen door de Act! Certified Consultant, continu aan bijwerking van het systeem.”

Zou Color Business Centers Act! CRM aanbevelen aan relaties? “Zonder meer. Wel zouden we erbij zeggen dat je veel tijd en liefde in het systeem moet stoppen om het maximale eruit te halen.”

Resultaten



Welke resultaten heeft Color Business Centers met Act! CRM geboekt? In de eerste plaats heeft Act! CRM inzicht geboden in de grote stroom aan informatie, legt Sonja van Duijnhoven uit. Daardoor weet de organisatie haar concurrenten **telkens een stapje voor te blijven**.

Voor intern profiteert Color Business Centers van de voordelen van Act! CRM. Het systeem functioneert als een **goed geolied HRM-pakket** dat interne processen aanzienlijk vereenvoudigt. Denk daarbij aan aspecten als agendabeheer, takenlijsten en de coördinatie van parttimers.

Indirect helpt Act! CRM zodoende mee aan het hoofdoel waarvoor de organisatie het systeem heeft aangeschaft: sales. “Als wij zorgen dat we onze leads op orde hebben, **genereren we op termijn meer inkomsten**. Dat doel wordt door Act! CRM absoluut ondersteund.”

Contact

Verenigd Koninkrijk: **0845 268 0220**
 Ierland: **0766 801 364**
 Australië: **39 111 0500**
 Zwitserland: **043 508 2364**
 Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**
 Zuid-Afrika: **0105 003 672**
 Frankrijk: **09 75 18 23 09**
 België: **078 483 840**
 Nieuw-Zeeland: **0800 775 617**

orders@swiftpage.com

www.act.com

act!