

Cateljine van der Pol, Projectleider CRM implementatie CZ Actief in Gezondheid:

# SuperOffice CRM5.web bij CZ: eenduidig inzicht in relatiebeheer

**Standaard software**  
SuperOffice bevat alle belangrijke functies die nodig zijn voor relatiebeheer in verkoop, marketing en ondersteuning, door alle medewerkers snel te gebruiken.

**Korte implementatie**  
Voor de invoering van SuperOffice is geen uitgebreid ontwerp, herinrichting van processen en weken training van gebruikers nodig.

**Makkelijk in gebruik**  
De intuïtieve interface steunt gebruikers bij hun werk en levert ze weinig of geen extra inspanning op. Dat zorgt voor minder problemen met acceptatie. Informatie over de klant komt echt waar ze hoort: in SuperOffice.

**Mobiel en flexibel toe te passen**  
SuperOffice biedt de mogelijkheden om overal en altijd over de nodige informatie te beschikken, of het nu via internet, op een notebook, een PDA of WAP-telefoon is.

**Schaalbaar en breed inzetbaar**  
Het gebruik van SuperOffice in grotere bedrijven en door meerdere afdelingen, maakt CRM-informatie deelbaar en inzichtelijk. Afdelingen of functionele groepen kunnen hun eigen implementatie maken met behoud van de SuperOffice 'look and feel'.

CZ Actief in Gezondheid koos tijdens de selectie voor een CRM-oplossing voor SuperOffice omdat het precies aansluit op de eisen en wensen die tijdens het vooronderzoek op tafel waren gekomen. Dus geen uitgebreid systeem met toeters en bellen die niet nodig waren. Dat zou maar extra complexiteit opleveren.

Cateljine van der Pol leidde intern in opdracht van de afdeling Commerciële zaken de implementatie.

"Omdat zowel drie vestigingen als de buitendienst real time in dezelfde gegevens moeten werken kozen we voor de nieuwe webversie van SuperOffice CRM 5.

Iedereen werkt dus online in hetzelfde systeem. De implementatie had wel wat voeten in de aarde omdat we de eerste grotere organisatie waren die deze versie in Nederland ging gebruiken. We kozen er ook voor om direct alle toegevoegde waarde van bijvoorbeeld goede templates in te bouwen."

"Nu werken 170 medewerkers voor de markt van collectieve verzekeringen en de inspecteurs met SuperOffice. En ze geven al na korte tijd een hoog rapportcijfer: een 8."

"SuperOffice is met het administratieve systeem voor klant- en intermediairgegevens gekoppeld en we denken nog over koppeling van het debiteurensysteem, het management informatie systeem, en het systeem voor telefonisch klantcontact. Daarmee is het geen middel voor alle kwalen maar juist heel goed in de toepassing waarvoor we het systeem kozen: relatiebeheer. SuperOffice helpt om beter inzicht in de klant te krijgen. Alle kennis van onze relaties collectief en intermediair wordt eenduidig vastgelegd en zijn voor iedereen met klantcontact terug te vinden. Dat zal het aantal fouten verminderen en de efficiency verbeteren."



Cateljine van der Pol: Projectleider CRM implementatie CZ Actief in Gezondheid



**SuperOffice®**

Phone: +31 73 691 91 91 - Fax: +31 73 691 91 96 - [www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)