



NORRIQ bundelt CRM bij Metris

Metris, in 1995 ontstaan als spin-off van de KULeuven, werd door de snelle internationale expansie geconfronteerd met een fragmentatie van de informatie over klanten en installed base. In samenwerking met informaticapartner NORRIQ Belgium, koos Metris ervoor de aftersales informatie te consolideren op basis van Microsoft Dynamics CRM. Na de succesvolle implementatie van het nieuwe systeem beschikt Metris voortaan over een centraal overzicht van alle klantgegevens in één enkel systeem, terwijl Microsoft Dynamics CRM meteen een betrouwbaar en geïntegreerd platform is dat kan meegroeien met de behoeften van het bedrijf.



Overzicht

Land: België

Sector: Hardware & Software

Profiel van Metris

Metris ontwikkelt, ontwerpt en verkoopt driedimensionale hardware- en softwaresystemen voor metrologie, gericht op ontwerp- en productiebedrijven. Metris telt wereldwijd 600 medewerkers. De hoofdzetel bevindt zich in Leuven.

Uitdaging

Metris is gegroeid via internationale acquisities. Daardoor bevond de verkoopsinformatie van het bedrijf zich verspreid over lokale systemen. Metris ging op zoek naar een oplossing om zijn aftersales activiteiten via één centraal beheerd systeem te ondersteunen.

Oplossing

NORRIQ bouwde voor Metris een nieuw platform voor een betere ondersteuning van de aftersales activiteiten op basis van Microsoft Dynamics CRM. Het platform is er op voorbereid om in een latere fase ook de verkoop te kunnen ondersteunen.

Voordelen

- Consolidatie van de klantgegevens en informatie over de installed base in één centraal beheerd systeem
- Maximalisatie van de serviceomzet, dankzij een beter zicht op de opportuniteiten
- Makkelijke integratie met Microsoft Outlook voor contactenbeheer, agenda en e-mail
- Overzichtelijke rapportering op managementniveau
- Betaalbaar en schaalbaar CRM-platform dat meegroeit met de behoeften van de onderneming
- Implementatie, opleiding en begeleiding door een betrouwbare IT-partner

Metris is een spin-off van de KULeuven, ontstaan in 1995. Het bedrijf ontwikkelt, ontwerpt en verkoopt driedimensionale hardware- en softwaresystemen voor metrologie, gericht op ontwerp- en productiebedrijven. Het gaat om vaste en draagbare oplossingen, handmatige en automatische systemen, met optische of aanraaksensoren. Het bedrijf heeft onder meer naam gemaakt met verschillende types laserscanners, met de bijhorende software. De klanten van Metris zijn actoren uit de luchtvaart en de automobiellindustrie, en producenten van onder meer huishoudtoestellen, pc's en printers. Bij zijn start was Metris in de eerste plaats een softwarebedrijf. De hardware volgde via een reeks internationale acquisities. Vandaag telt Metris ongeveer zeshonderd medewerkers. Het hoofdkantoor is gevestigd in Leuven.

Weg van de fragmentatie

De voorbije jaren voerde Metris twaalf internationale acquisities uit in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. De aandacht ging daarbij in de eerste plaats uit naar de integratie van de verworven producten en van de medewerkers. Op IT-vlak leidden de acquisities tot een fragmentatie van de businesssystemen van het bedrijf. De voorbije twee jaar startte Metris met de consolidatie van de IT-omgeving. Onder meer voor het gebruik van e-mail en voor de ondersteuning van presales werkt het hele bedrijf nu op één centraal systeem. Er bestond echter een dringende behoefte aan een geconsolideerde oplossing voor de ondersteuning van aftersales. "Na de verkoop van een oplossing houden we daar informatie over bij", vertelt Tony Danckaerts, ERP-manager bij Metris. "Het gaat om de gegevens over de klant, maar ook over het systeem: wat we precies hebben geleverd aan software en hardware, wanneer er onderhoud voorzien is, enzovoort."

Omdat Metris internationaal grotendeels via acquisities was ontstaan, werkte iedere vestiging met een eigen oplossing voor de aftersales ondersteuning, met een eigen klantendatabank. "Die situatie was uiteraard weinig transparant. We hadden geen zicht op de activiteiten in de diverse vestigingen wereldwijd, waardoor we omzet misliepen. Zo was er geen overzicht over de lopende onderhoudscontracten. We hadden geen zicht op de mogelijkheden rond cross- en upselling. We konden onze dienst na verkoop niet verbeteren, omdat we niet over een globaal beeld van onze activiteiten beschikten." Om

beter te kunnen inspelen op die behoeften besliste Metris het hele aftersales traject onder te brengen in één centrale CRM-oplossing, op één database. Op termijn moet het CRM-systeem het hele verkooptraject ondersteunen, van presales tot aftersales.

Internationale standaard

Metris ging op zoek naar de best passende oplossing. Het bedrijf besliste alvast niet om het eigen proprietary systeem voor presales “SIS” (Sales Information System) uit te breiden en wereldwijd uit te rollen. De optie om de pakketoplossing van één van de overgenomen bedrijven tot de internationale standaard van Metris te verheffen, bood te weinig mogelijkheden om in de toekomst verder door te groeien. Metris onderzocht daarom nog twee pakketten en besliste uiteindelijk op Microsoft Dynamics CRM te standaardiseren. “We zochten een oplossing die voor al onze vestigingen aanvaardbaar zou zijn”, stelt Tony Danckaerts. “Het feit dat we onder meer al Dynamics NAV en Outlook gebruiken, maakte het makkelijker om Dynamics CRM als internationale oplossing naar voren te schuiven. Ook voor onze investeerders bleek dat een belangrijk punt.”

Voor Metris moest de oplossing vooral voldoende doorgroei-mogelijkheden bieden. Ze moest ook offline bruikbaar zijn, flexibel en makkelijk aanpasbaar aan de specifieke behoeften van het bedrijf. “Veel van onze klanten werken niet altijd op basis van standaardprocessen.” Microsoft Dynamics CRM bleek alle gevraagde eigenschappen te bezitten, tegen een gunstige prijs.

Nadat het eenmaal beslist was dat het Dynamics CRM zou worden, ging Metris op zoek naar een passende implementatiepartner. “NORRIQ had een succesvolle implementatie van Dynamics NAV achter de rug bij één van de bedrijven die we hadden overgenomen”, vertelt Tony Danckaerts. “De positieve ervaring uit dat project was belangrijk voor ons. Bovendien beschikt NORRIQ over een ruime expertise rond zowel NAV als CRM. Ook het feit dat NORRIQ in Vlaanderen gevestigd is, maar indien nodig ook in het buitenland ondersteuning kan bieden, gaf mee de doorslag.”

Terwijl NORRIQ instaat voor de ondersteuning van de applicatie, koos Metris ook een infrastructuurpartner. De CRM-server draait in het datacenter van Hostbasket in Lochristi. “Op termijn brengen we al onze systemen daar onder. Dat is de logische



“Op termijn ondersteunen we al onze verkoopactiviteiten met Microsoft Dynamics CRM: van presales tot aftersales.”

Tony Danckaerts, ERP-manager bij Metris

keuze voor een groot, gedecentraliseerd bedrijf als Metris.” SIS draait in een ander datacenter, maar is wel verbonden met het nieuwe CRM-systeem. Zo beschikken alle medewerkers – zowel presales als aftersales – over dezelfde klanteninformatie.

Centraal overzicht

NORRIQ ging bij Metris aan de slag met Microsoft Dynamics CRM als basis, maar zorgde wel voor een belangrijke functionele verrijking van de standaardoplossing. Het systeem bevat in de eerste plaats alle klantgegevens. Daarnaast brengt Metris er alle informatie over de installed base in samen, tot op configuratieniveau. “Het systeem vertelt ons niet alleen welke machines bij welke klanten staan, maar ook uit welke componenten de machines bestaan, inclusief het contractbeheer rond

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over NORRIQ, bezoek de website www.norriq.be of bel naar +32 (0)16 498 115.

Voor meer informatie over Metris, surf naar www.metris.com of bel +32 (0)16 74 01 01.

Software and Services

Servers

Designer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Other

Partner

NORRIQ Belgium

de garanties en het onderhoud van de stukken.”

Met het systeem beheert Metris verder onder meer ook de activiteiten rond de support van de hardware en software: de planning van het onderhoud, de opvolging van de verzending van toestellen die voor herstelling binnenkomen, het uitsturen van vervangtoestellen, enzovoort. “Op basis van de interventierapporten uit Dynamics CRM kunnen we makkelijk het overzicht bewaren over wat er allemaal is gebeurd bij een klant. Het systeem laat toe die informatie centraal in te kijken. Er komt dus veel minder papier bij kijken dan vroeger.” Dankzij die centrale aanpak kan Metris nu meer proactief inspelen op de behoeften van de klant.

De klantgegevens uit het oude Sales Information System heeft NORRIQ voor Metris overgebracht naar Dynamics CRM. De invoer van alle andere informatie gebeurt via manuele transformatie. “Dat is een bewuste keuze”, stelt Tony Danckaerts. “Op die manier vermijden we dat er foute of achterhaalde informatie uit het oude systeem in de nieuwe omgeving terecht komt. Nu zijn we er zeker van dat alle informatie die we in het nieuwe systeem inbrengen correct is. We hebben ervoor gekozen om in Dynamics CRM met een propere lei te beginnen.” De implementatie van Dynamics CRM bij aftersales kende een doorlooptijd van ongeveer een jaar. Het project vormt voor Metris echter maar een eerste stap. Op korte termijn wil het bedrijf de oplossing ook gebruiken voor de opvolging van marketingacties. In een latere fase moet de hele verkooporganisatie op Dynamics CRM overstappen. “Dat is onze grote uitdaging voor de toekomst”, aldus Tony Danckaerts. “Microsoft Dynamics CRM biedt ons echter een uitstekend platform om ook daar een passende oplossing op te bouwen.”



www.norriq.be
+32 (0)16 498 115
info@norriq.be