

## Dudson Group, wereldmarktleider in de fabricage en levering van keramisch tafelservies, maakt intensief gebruik van Syspro ERP systeem en Microsoft Dynamics CRM

Het systeem wordt wereldwijd gebruikt op locaties in Stoke-on-Trent, Londen, Toronto (Canada), Valencia (Spanje), Rosebery (New South Wales, Australië), Parijs en Digion (Frankrijk) en Raleigh (North Carolina, VS). Dudson erkende dat ze meer voordeel van hun IT-investeringen zouden hebben als ze ERP zouden integreren met CRM. Hiermee zouden ze hun verkoopkracht vergroten en het voor managers makkelijker maken om de verkoopactiviteiten en -prestaties te controleren.

Wij adviseerden en installeerden de Dynamics CRM en de Syspro integratiemodule eerst op de Britse vestigingen, waardoor beide systemen naadloos op elkaar aansloten. Dudson zag in dat Microsoft® Dynamics CRM en Syspro krachtige systemen zijn, die makkelijk integreren en samenwerken, zodat gebruikers ervan efficiënt kunnen werken. Gegevens hoeven maar een keer ingevoerd te worden, waardoor dubbel werk werd uitgesloten en de informatie overal toegankelijk werd.



*"We wilden Syspro en Dynamics CRM combineren, zodat we een toegangspunt zouden hebben voor al onze zakelijke processen. We wilden dat iedereen op één plek, direct en eenvoudig toegang kan hebben tot alle informatie die nodig is," vertelt Kevin Barker van Dudson.*

### In één oogopslag

#### Bedrijf

Dudson

#### Industriector

- Productie - Keramische tafelservies

#### SIC-code

- 23490 - Fabricage van overige keramische producten

#### Aantal werknemers

400+

#### De uitdaging

- Geen integratie tussen systemen
- Belangrijke informatie niet altijd beschikbaar
- Mobiel personeel heeft geen toegang tot computers
- Communicatie met wereldwijde vestigingen

#### Oplossing en dienstverlening

- Syspro ERP
- Dynamics CRM
- Managed Services hosting

#### Voordelen

- Naadloze integratie van functionaliteit tussen Syspro en Dynamics CRM
- Directe toegang tot alle informatie
- Informatie overal toegankelijk
- Management op afstand van het wereldwijde verkooppersoneel
- Meerdere talen voor de wereldwijde vestigingen
- Beveiligde en flexibele gehoste oplossing



"We wilden Syspro en Dynamics CRM combineren, zodat we een toegangspunt zouden hebben voor al onze zakelijke processen. We wilden dat iedereen op één plek, direct en eenvoudig toegang kan hebben tot alle informatie die nodig is," vertelt Kevin Barker, business analist bij Dudson. Door de integratie kunnen verkopers bijvoorbeeld vanaf hun laptops en andere mobiele apparaten details zien over Syspro-offertes voor hun klanten, bestellingen en facturen.

Het geeft ze de informatie die ze nodig hebben in hun klantcommunicatie. Verkoopbezoeken en -activiteiten kunnen eenvoudig geregistreerd worden en de krachtige CRM workflow engine kan worden gebruikt om CRM verkoopprocessen te triggeren als er nieuwe offertes en bestellingen ingevoerd zijn in het geïntegreerde systeem. Via een eenvoudig te gebruiken CRM-systeem kan de verkoopstaf de huidige voorraadniveaus in Syspro zien, met specifieke gegevens over de voorraadlocaties en hoeveel er beschikbaar is voor hun klanten.

### Dudson maakt het leven voor hun verkoopteam makkelijk

Met Dynamics CRM kunnen verkopers Microsoft Outlook gebruiken als hun belangrijkste software-interface, dat een gebruiksvriendelijk en bekend uiterlijk heeft. Het technologische voordeel van Microsoft Dynamics CRM is, dat het regelmatig geüpdatet wordt met nieuwe functies. Met de komende update kan Dudson bijvoorbeeld dashboards introduceren en functionaliteit voor tablet pc's.

Dudson heeft momenteel meer dan 80 CRM-gebruikers op het systeem, met management op afstand over de hele wereld. De integratie met Syspro werd zo geïmplementeerd, dat Britse gebruikers de oplossing en het werkproces konden bepalen, voordat het werd uitgerold naar de wereldwijde verkoopkantoren.

"In eerste instantie integreerden we Syspro en CRM alleen voor onze Britse kantoren. De rest van onze netwerken zijn niet zo geavanceerd als onze basis in het Verenigd Koninkrijk, maar nu de oplossing succesvol blijkt, moeten de andere wereldwijde vestigingen Syspro en CRM ook gaan integreren," zegt Kevin Barker.



*"Via een eenvoudig te gebruiken CRM-systeem kan de verkoopstaf de huidige voorraadniveaus in Syspro zien, met specifieke gegevens over de voorraadlocaties en hoeveel er beschikbaar is voor hun klanten."*



### Mobiliteitsvoordelen

"Het mooiste aan CRM is, dat we alles zien via een Microsoft-interface. Iedereen kent Microsoft-software, dus het gebruik van het CRM-systeem is een relatief kleine stap. Het is ook eenvoudig om het aan nieuw personeel uit te leggen en iedereen pikt het snel op," vertelt Kevin Barker.

Het systeem biedt een volledig mobiel systeem voor Dudsons verkoopteam. Dit is heel erg belangrijk, want ze hebben zelden toegang tot een desktop computer.



In plaats daarvan hebben ze een laptop en mobiele telefoons, waarmee ze snel toegang hebben tot CRM, updates kunnen geven over vergaderingen en belangrijke gegevens kunnen noteren. Verkoopmanagers kunnen deze informatie in real-time inzien en gebruiken voor het beoordelen en bepalen van nieuwe mogelijkheden.

"Als iemand bijvoorbeeld een goede meeting heeft met een hotel in een bepaalde regio, kunnen ze aantekeningen of andere informatie in het CRM-pakket invoeren en kunnen wij kijken of er vergelijkbare mogelijkheden zijn in andere hotels in die regio. Het helpt ook echt om onze groei vooruit te plannen en potentiële, nieuwe klanten te identificeren die wellicht geïnteresseerd zijn in wat wij doen."

Doordat het een cloud-oplossing is, profiteert Dudson ook van de hosting van haar gegevens in het ons Managed Services datacentrum. Dit is beveiligd en flexibel, en Dudson hoeft zich geen zorgen meer te maken over gegevensbackup en andere IT-beveiligings- en beheerskwesaties. Toen de software werd uitgerold naar de wereldwijde gebruikers, was het belangrijk dat het beschikbaar was in verschillende talen.

"Het was heel belangrijk voor ons dat we Syspro en CRM in verschillende talen hadden. Slechts een paar mensen in onze Franse en Spaanse kantoren spreken Engels, dus was het van vitaal belang dat er een manier was waarop ze met het systeem konden communiceren en het gebruiken. Momenteel hebben we CRM in het Engels, Amerikaans Engels, Frans en Spaans," vertelt Kevin Barker.

*"Het was heel belangrijk voor ons dat we Syspro en CRM in verschillende talen hadden. Slechts een paar mensen in onze Franse en Spaanse kantoren spreken Engels, dus was het van vitaal belang dat er een manier was waarop ze met het systeem konden communiceren en het gebruiken. Momenteel hebben we CRM in het Engels, Amerikaans Engels, Frans en Spaans," vertelt Kevin Barker.*



"We zijn er altijd trots op geweest dat we een vooruitstrevend bedrijf zijn, dat zich bewust is van het belang te investeren in de nieuwste technologie. Onze klanten bevestigen dat door gebruik te maken van technologie, wij het hoogste niveau van service en strikte, zakelijke processen bieden. We doen het graag goed voor onszelf en voor onze klanten," concludeert hij.

