



Klant:
Kramp

Branche:
Technische Groothandel
Agri, tuin en park, grondverzet en OEM
(machinebouw).



”
**estos helpt kramp bij
telefonische klantherkinning**
”

Sabrina Kiburg, Internal Salesmanager bij Kramp

Het Bedrijf

Kramp is een technische groothandel in de gebieden Agri, tuin en park, Grondverzet en OEM (machinebouw).

Het bedrijf heeft negen distributiecentra, is aanwezig in 22 landen en telt 2.400 medewerkers van wie 350 op internal sales. Dit zijn de gebruikers van estos. De corebusiness van Kramp is het leveren van B2B technische onderdelen. “Daarnaast bieden Kramp diverse services aan. Ons doel is het de klant zo makkelijk mogelijk te maken om zaken met ons te doen. En hem te helpen met te groeien.

De Uitdaging

Kramp werkte met een eigen gebouwd CRM-systeem: Ras. Hier was ook een klantherkenningstool voor gebouwd. Het CRM-systeem ging eruit, en dus ook de tool. Qua Tool kwam eigenlijk alleen estos in aanmerking, omdat zij als enige de koppeling in de Citrix-omgeving tot stand kon brengen. “ We werkten met telefonie van alcatel en werkten met ons zelfgebouwde CRM-systeem. Inmiddels werken we met CRM van Microsoft Dynamics en zochten we een nieuwe klantherkenningstool. Dit is estos geworden.

Bedrijfsprofiel

Bedrijf:
Kramp

Plaats:
Varsseveld

Medewerkers:
2.400





Klant:
Kramp

Branche:
Technische Groothandel
Agri, tuin en park, grondverzet en OEM
(machinebouw).

De Oplossing

“Estos helpt ons de klant direct te herkennen en vervangt hiermee onze oude tool. estos laat ook zien of iemand beschikbaar is of niet, en toont de gemiste (interne) gesprekken. estos biedt hiermee precies dat wat we zochten”, vertelt Kiburg. Op dit moment wordt estos ingezet op de salesafdeling. De tool wordt gebruikt voor de externe beller. Klanten die bellen, worden direct herkend en via een button klikken de medewerkers van Kramp

direct door naar het CRM-systeem. Sabrina Kiburg: “Dit werkt snel, efficiënt. We kunnen direct de klantgegevens erbij pakken en we- ten hoe we een gesprek moeten insteken. Ook voor sales support is de tool handig. Zij weten direct of ze met een klant of met een niet-klant te maken hebben. Scheelt een aantal intakevragen.”

De inzet van estos heeft de manier van werken ten op- zichte van de oude tool niet direct veranderd. Maar nog niet alle Europese landen werkten met deze Tapi-koppeling. “Ze gaan wel allemaal werken met estos, dus voor deze landen zal de klantherkenning directe winst zijn, of is dat inmiddels al.”



Projectgegevens

Toepassingen:
Procall Enterprise
Metadirectory

IT-infrastructuur:
Microsoft CRM
Microsoft Outlook
Citrix XenDesktop/XenApp

PBX:
Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise