

## **Ricoh**

### **Sneller inspelen op vragen van klanten**

#### **CRM had geen relatie met ERP**

Met meer dan 350 vestigingen in ruim 50 landen is Ricoh wereldwijd marktleider in kantoorapparatuur. Bedieningsgemak van de apparaten en kostenbesparende Document Management systemen zijn belangrijke pijlers onder het succes. Ricoh voorzag haar kantoorapparaten al vroeg van open standaarden, zodat deze als randapparatuur in een netwerk kunnen geplaatst worden. Een prachtig productaanbod, maar het CRM-systeem liep steeds meer achter: onvoldoende functionaliteiten en geen link met ERP. Bovendien bleek de CRM-ontwikkelaar verdwenen. Een nieuwe CRM-oplossing was dus noodzakelijk.

#### **CRM met optimaal gebruiksgemak**

Inmiddels beschikt Ricoh over een nieuw, geavanceerd CRM-systeem dat een marktleider waardig is. De keuze viel op EASI BS CRM, een alomvattende oplossing van IBM Business Partner EASI. De oplossing heeft wél een link met ERP en werd specifiek voor Ricoh op maat gemaakt. En vanzelfsprekend heeft Ricoh's nieuwe CRM-systeem het bedieningsgemak waar de apparaten van het bedrijf zelf zo bekend om zijn.

#### **Meer klanttevredenheid en inzicht**

Met het nieuwe CRM-systeem kan Ricoh beter voldoen aan wensen van klanten en prospecten. Dat leidt vanzelfsprekend tot (nog) meer klanttevredenheid. En voor het management tot meer inzicht in (verkoop)processen. Tot in detail. Want Ricoh's management kan tegenwoordig exact zien welke projecten bij welke prospecten op stapel staan. Bijvoorbeeld ook of uw kopieermachine aan vervanging toe is.