



## MYLAPS optimaliseert sales en service met Salesforce

“Met Salesforce hebben we niet alleen ons pipeline management verbeterd, maar ook toepassingen kunnen implementeren waarmee wij onze klanten en partners nog beter van dienst kunnen zijn”

**Jan-René Dolfing, Director of Sales bij MYLAPS**

MYLAPS, een van oorsprong Nederlandse organisatie, is marktleider op het gebied van elektronische tijdregistratie voor sport. De organisatie levert de hardware, software en aanvullende diensten voor tijdregistratie van sportevenementen wereldwijd, zoals de Olympische Spelen, Moto GP en alle grote hardloopevenementen. MYLAPS heeft wereldwijd 130 medewerkers en kantoren in Nederland, Amerika, Azië en Australië.

MYLAPS was op zoek naar een goed-functionerend CRM-systeem. Het pipeline management van de organisatie kon beter en het bestaande ERP-systeem kon hier niet in voorzien. Jan-René Dolfing, Director of Sales bij MYLAPS, ging daarop de markt verkennen: “Als relatief kleine organisatie met een kleine IT-afdeling waren we op zoek naar een CRM-systeem dat deze afdeling zo min mogelijk zou belasten. Daarnaast moest de oplossing eenvoudig te implementeren zijn.”

### Selectie

De organisatie kwam al snel uit bij de CRM-

oplossing van salesforce.com. Dat deze oplossing volledig in de cloud draait was voor Jan-René Dolfing een groot pluspunt: “Salesforce.com is een grote naam in de markt, heeft aansprekende referenties en veel ervaring met cloud computing. Ik mailde hen in het weekend en maandagochtend werd ik gelijk gebeld, dit was voor mij een bevestiging dat zij hun eigen CRM ook goed op orde hebben. Ik heb salesforce.com daarop uitgenodigd om verder te komen praten.”

Voor een vergelijking nodigde MYLAPS ook een paar andere partijen uit, maar op basis van de vele mogelijkheden koos de organisatie voor Salesforce. Voor de implementatie koos MYLAPS voor salesforce.com-partner Deloitte Consulting<sup>1</sup>.

### Het Implementatieproces

De voornaamste doelstellingen van MYLAPS zijn groei, opportuniteiten kunnen volgen, het service-niveau naar klanten verbeteren en efficiënter kunnen werken. Om deze doelstellingen te realiseren werd er samen met salesforce.com en Deloitte Consulting een ambitieus implementatieplan opgesteld. Binnen een aantal maanden moest Sales Cloud, het CRM-systeem van salesforce.com, en Service Cloud, de klantenservice-applicatie, volledig draaien. “De implementatie en inrichting van Sales en Service Cloud is goed verlopen. Er waren een paar uitdagingen, zoals de integratie met ons ERP-systeem van Exact, maar dit is door Deloitte Consulting en salesforce.com snel en goed

<sup>1</sup> Uitgevoerd door de rechtsvoorganger van Deloitte Consulting, Vivens

opgelost. Opdrachten worden nu direct in ons boekhoudsysteem ingevoerd. Van het eerste contact tot de factuur, alles is nu in één systeem terug te vinden.”

Tijdens de implementatie werd voor MYLAPS duidelijk dat een partner portal, dat al op de planning stond, ook in Salesforce te implementeren was. Via deze partner portal kunnen de B2B-klienten en resellers van MYLAPS online vragen stellen, aankopen doen via de webshop en met elkaar communiceren via het forum. “Eerder werd er veel met onze sales-mensen gebeld. Nu we de partner portal hebben ingericht, ontzien we onze sales-afdeling en kunnen verzoeken direct in ons systeem worden geplaatst. Je kunt hierbij denken aan het bestellen van producten, brochures, logo's, et cetera, maar ook aan handleidingen en software updates. Onze B2B-klienten zijn partners in binnen- en buitenland die bij grote evenementen gaan pitchen met onze hardware en software voor tijdregistratie. Zaken die zij voor de pitch nodig hebben, kunnen ze nu eenvoudig online aanvragen. Al deze aanvragen worden vervolgens automatisch in Salesforce opgenomen. De account manager hoeft het verzoek alleen nog maar te controleren.”

### Positieve ontvangst bij medewerkers

De reacties van de medewerkers van MYLAPS op Salesforce zijn positief. Men kan er eenvoudig mee werken en het blijkt dat er veel tijd wordt bespaard en dus efficiënter wordt gewerkt. Ook de klienten van MYLAPS zijn enthousiast over de partner portal. De social collaboration tool van salesforce.com, Chatter, heeft erg bijgedragen aan de adoptie binnen MYLAPS. Men kan via deze applicatie intern communiceren, cases volgen en zien welke orders zijn aangemaakt. “Via Chatter, maar ook via Sales en Service Cloud, zijn we altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen van de organisatie, waar we ook ter wereld zijn. We maken dan ook veel gebruik van de mobiele toegang van Salesforce”, aldus Dolfing.

Theo Slaats, Partner bij Deloitte Consulting: “MYLAPS had duidelijke ambities op het gebied van klantrelatiemanagement. Ik ben dan ook enorm trots dat wij dankzij de expertise van het Salesforce-platform in ons team, deze efficiency slag bij MYLAPS met succes hebben mogen begeleiden. Met name op de implementatie van de partner portal met webshop zijn wij erg trots.”

### Resultaten

MYLAPS heeft sinds de start van het gebruik van Salesforce verschillende resultaten behaald. “We zagen al snel een duidelijke verbetering in ons serviceniveau. Er is een snellere responstijd en cases worden sneller opgepakt. Ook hebben we een beter overzicht van ons pipeline management. Ik kan in één oogopslag zien wat de mogelijkheden zijn en hoe het er de komende maanden voorstaat. Onze sales-processen verlopen een stuk efficiënter”, zegt Jan-René Dolfing.

“Daarnaast zijn we door de partner portal als organisatie een stuk efficiënter gaan werken. Er komen veel minder vragen rechtstreeks bij onze sales-mensen terecht, deze worden nu automatisch in de portal afgehandeld. Natuurlijk houden we een vinger aan de pols en bellen we de klient wanneer wij denken dat dit nodig is. Salesforce heeft bijgedragen aan een efficiënter verkoopproces en een stijging in onze omzet. Voor de toekomst zien we nog vele uitbreidingsmogelijkheden en we blijven de ontwikkelingen bij salesforce.com dan ook op de voet volgen.”

### Contact

#### Theo Slaats

Lead Partner  
tslaats@deloitte.nl  
06 5267 2525