

extra uitgave - mei 2013

## ‘Meer rendement van relatiegegevens’ Focus op klantprofielen door oprichting OpenSesame CRM

Met OpenSesame CRM vallen de puzzelstukjes in elkaar. De directie van OpenSesame ICT heeft met Ruud de Rooij en Bart van Maarseveen getekend voor de oprichting van deze krachtige combinatie, die bij de start al één van de grootste SugarCRM™ partners van Nederland is. Wieger Kunst, directeur en verantwoordelijk voor business development van OpenSesame ICT: „De krachtigste oplossing oogt vaak eenvoudig. Zoals de beste sporters hun acties soms zo goed beheersen, dat het makkelijk lijkt. Het moment dat alles klopt: visie, ervaring, netwerken, organisatie en specialisten.”

In OpenSesame CRM worden de bestaande CRM-activiteiten van OpenSesame ICT zelfstandig ondergebracht, naast OpenSesame ICT. De Rooij, voormalig oprichter en directeur van Stone IT, en Van Maarseveen, voormalig directeur en oprichter van Outdare B.V. brengen hun netwerken en decennia ervaring met CRM-oplossingen in. Hun visie strookt met die van OpenSesame ICT, dat als gecertificeerd SugarCRM™ partner een goede naam heeft opgebouwd en met de bestaande organisatie en opdrachtgevers een vliegende start mogelijk maakt. Te meer doordat OpenSesame ICT al een ervaren en gecertificeerd team SugarCRM™-specialisten in huis heeft.

### Wieger Kunst: ‘Aanzienlijke groei’

De kracht van OpenSesame CRM schuilt bovendien in de combinatie SugarCRM™ met het Enterprise Content Management Systeem OpenIMS® van OpenSesame ICT. Kunst: „Onze opdrachtgevers bieden we nu proposities die geen enkele andere SugarCRM™ partner in Nederland kan bieden. Zeker nu Ictivity in het westen van Nederland haar CRM-onderdeel Outdare heeft verkocht en



daarmee de deuren in Rotterdam heeft gesloten, verwachten we daar een aanzienlijke groei te realiseren.”

### Eric van Korven: ‘Toekomstbestendig’

De groei zit vooral in het nog beter aansluiten op klantbehoeftes, nog betere profielen. In die visie vonden OpenSesame ICT en Bart van Maarseveen en Ruud de Rooij elkaar. Eric van Korven, directeur en verantwoordelijk voor consultancy: „Opdrachtgevers willen een oplossing die toekomstbestendig is. Bart en Ruud spreken de taal van marketing en sales management en zijn met hun kennis en kunde als geen ander in staat de strategie van opdrachtgevers handen en voeten te geven. De dienstverlening zal

consultancy, advies, verbetertrajecten, implementatie begeleiding, maatwerk & koppelingen en opleiding omvatten.”

### Nico de Vries: ‘Rendement relatiegegevens’

Ook voor bestaande klanten - zoals NS Stations, College Toelating Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden, NVZA en Antonius Ziekenhuis -, is OpenSesame CRM goed nieuws, benadrukt Nico de Vries, directeur en verantwoordelijk voor de

technologie van OpenSesame ICT: „Integratie van documenten en relatiegegevens doen we al enige tijd en dat kunnen we door te investeren in open source CRM nóg beter. We bieden nog meer rendement van relatiegegevens, want de waarde van CRM wordt bepaald door het gebruik ervan. Daar zijn geen dure toeters en bellen voor nodig. Onze kracht schuilt nou juist in de eenvoud, zoals OpenIMS®-klanten ons kennen. Ook in de CRM-markt krijgen we al jaren complimenten over ons duidelijke verhaal. Er is meer behoefte aan een totaaloplossing en met OpenSesame CRM kunnen we daar in voorzien.”



## Ruud de Rooij:

### ‘Kwaliteit kost geld, rotzooi kapitalen’

De invulling van zijn keuzevakken tijdens zijn studie Communicatiesystemen besteedde Ruud de Rooij om zich te bewamen in Caldera Linux. Nog tijdens zijn studie startte hij Stone IT. De inmiddels 41-jarige Austerlitzer laat nou eenmaal geen tijd verloren gaan om kwaliteit te leveren: „kwaliteit kost geld, rotzooi kapitalen”. En kwaliteit is precies wat OpenSesame CRM levert.



„Bedrijven die bij elke klant roepen ‘alles kan’ en ‘wij zijn de beste’... je hebt er niets aan. Het gaat erom het klantprofiel af te stemmen op de behoefte, ook in de backoffice, in de projectleiding en in je support. Zonder oeverloos maatwerk. De combinatie SugarCRM™ met OpenIMS® DMS en CMS van OpenSesame ICT is voor klanten daarom ideaal. De slogan ‘De kracht van eenvoud’ past naadloos op OpenSesame CRM.”

#### Klantbehoefte

Waar klanten precies behoefte aan hebben, leerde De Rooij al snel toen hij in mei 1996 als student Stone-IT mede had opgericht. Dat verkocht Linux-distributies, ondersteuning en diensten, inclusief detachering. Al snel werd De Rooij ‘business wise’, huurde met subsidie een ‘goeroe’ in, verwierf extern kapitaal en startte een vestiging in België. Om in 2001 ook het inzicht te hebben „terug te snoeien”. Zeven jaar later telde Stone IT 25 medewerkers, waarvan 6 Belgische. Zo weinig tijd hij had verspild in de voorafgaande 12 jaar, zoveel behoefte had De Rooij in 2008 aan een sabbatical. Zijn compagnon nam zijn aandelen over, die in 2011 in handen kwamen van Smile Group.

#### Continuïteit

In de ruimte die De Rooij zo had gecreëerd, vond hij sneller dan de bedoeling was nieuwe inspiratie. De lang gekoesterde wens een buitenlands avontuur aan te gaan, liet De Rooij uiteindelijk varen. „Je moet keuzes maken. En beter een einde met pijn, dan pijn zonder einde.” Ictivity, waarmee Stone IT projecten had gedaan, was al op zijn pad gekomen en bezig met Bart van Maarseveen van Outdare. „Ze vroegen mij met Bart SugarCRM™ projecten te draaien. Ik ben daar op ingegaan, maar als freelancer omdat ik geen continuïteit wilde garanderen. Dat ging erg goed, onder meer bij een grote overheid gerelateerde organisatie. We werkten als vanzelfsprekend samen, de scheiding van taken en verantwoordelijkheden was even onuitsproken als duidelijk.”

#### No-nonsense

Toen Van Maarseveen in 2012 vertrok, lag er de kans met zijn tweeën te beginnen. Er was echter nooit een moment dat én Van Maarseveen én De Rooij daarvoor ruimte hadden. Tot de kennismaking met OpenSesame ICT. De Rooij: „Dat was nodig om de match compleet te maken. OpenSesame ICT was al partner van SugarCRM™, heeft al een goede naam opgebouwd en een reeks klanten die vertrouwen wekt. Ook het potentieel aan mensen en de no-nonsense manier van werken, passen bij ons. En bij SugarCRM™. Geen onzinrapportages, wollige praatjes en niets geheimzinnigs, maar openheid en een consistent verhaal. Dat is toch beter dan ‘from scratch’ moeten beginnen.”



## Bart van Maarseveen:

### ‘Belang individuele klantprofielen neemt toe’

Bart van Maarseveen vernieuwt. Sinds zijn studie bedrijfskunde aan de Erasmus Universiteit wordt de 43-jarige Hagenaar gedreven door zijn visie op Open Source technologie in het algemeen en CRM (web based en Software as a Service) in het bijzonder. Wat in 1998 begon met het studentikoze Outdare valt nu op zijn plek bij OpenSesame CRM.



‘Wie wil dat nou niet’, dacht Van Maarseveen toen Larry Augustin vlak voor de eeuwwisseling de term ‘open source’ bedacht: „De mogelijkheden en vernieuwingen in methodiek en tools; de gratis, robuuste componenten. Ik dacht, als ik hier nu mee begin, ben ik over vier jaar koning.”

#### Eerste Europese partner SugarCRM

Een symbolische eerste stap volgde in 2004, toen Outdare de eerste SugarCRM partner van Europa werd. SugarCRM™ was toen nog zes man groot en Van Maarseveen voorzag grote groei. Die er ook kwam: Outdare’s omzet in SugarCRM™ verdubbelde vanaf dat moment jaarlijks. Om met Outdare de volgende fase van groei in te kunnen zetten, liet Van Maarseveen zijn bedrijf in 2009 deels opgaan in Ictivity, dat een sterke positie had in de infrastructuur markt. SugarCRM™ groeide ondertussen uit tot een wereldwijd bedrijf met honderden medewerkers.

Met Ictivity zette Outdare haar groei door en daar ontmoette Van Maarseveen Ruud de Rooij. „Het klikte vanaf het eerste moment. We voelden en vulden elkaar heel goed aan. We hebben tot 2012 samen SugarCRM™ projecten gedraaid.” Nadat Van Maarseveen in maart 2012 de rest van zijn aandelen Outdare aan Ictivity had verkocht, stapte hij uit: „Ik wilde mijn visie volgen en ‘marketing automation’ als logische aanvulling op CRM ontwikkelen.” De Rooij deelt die visie, de klik bleef en waar mogelijk werkten ze samen. Bij de Stichting Bibliotheek NL bijvoorbeeld.

#### Krachtig team

Als je visie klopt, is tijd je beste vriend. Van Maarseveens geduld wordt in 2013 beloond met de totstandkoming van OpenSesame CRM. „Ik liep Wieger Kunst tegen het lijf, die onmiddellijk mogelijkheden zag en me vroeg of ik een geschikte consultant kende om een krachtig team te formeren. Nou, die belde ik nog elke week: Ruud de Rooij. In een paar gesprekken vielen alle puzzelstukjes op hun plek.”

#### Klantprofielen

Wat voor vernieuwends heeft OpenSesame CRM klanten, om te beginnen in Nederland, te bieden? „Je ziet een enorme verschuiving naar focus op individuele behoeften van klanten. Dat betekent dat je klantprofielen nog belangrijker worden, en dus – per definitie – je CRM.” Vanwege dat toenemende belang verandert ook de beslisser, constateert Van Maarseveen. „Niet de ICT-manager, maar de marketing of sales directeur beslist over de inrichting van CRM. Anders gezegd: over ‘marketing automation’. Logisch, die is verantwoordelijk voor de processen die door CRM worden ondersteund. Die wil precies signaleren wanneer een prospect ‘sales ready’ is.”

