

## Inhoudsopgave

1-INTRODUCTIE.....	2
MISSIE .....	2
MEER INFORMATIE .....	2
2-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT .....	3
UNIEKE CRM DIENSTVERLENING .....	3
STRATEGIE EN GEEN SOFTWARE .....	3
3-CRM INTEGRATIE .....	4
CRM PAKKETKEUZE .....	4
4-NEARSOURCING / OUTSOURCING .....	5
NEARSOURCING .....	5
KENNIS .....	5
GOEDE COMMUNICATIE .....	6
NABIJHEID .....	6
OUTSOURCING OF NEARSOURCING ?.....	7
5-PROJECTEN.....	8
VIRTUELE CONSULTANT.....	8
MANAGED SERVICES.....	8
6-OVERZICHT TECHNOLOGIE .....	9
5-MEER INFORMATIE.....	10



## **1-INTRODUCTIE**

Sapientia Consulting is ruim 6 jaar actief op de markt van CRM dienstverlening in Nederland. Vanaf april 2010 is Sapientia door het aangaan van exclusieve contracten, met geselecteerde ondernemingen, de aangewezen partner voor het begeleiden van nearsourcing projecten voor het MKB naar Transsylvanië in Roemenië. Sapientia Consulting is het enige adviesbureau in Nederland dat zich heeft gespecialiseerd in CRM Nearsourcing.

## **MISSIE**

De missie van Sapientia Consulting is om toegevoegde waarde te creëren voor haar klanten, door haar unieke CRM dienstverlening. Sapientia Consulting biedt de mogelijkheid om blijvend kosten te besparen op CRM implementaties vanaf ontwikkeling tot beheer. Dit door slim gebruik te maken van de combinatie van ruim 10 jaar CRM implementatie ervaring in Nederland en de kostenvoordelen van Nearsourcing. Sapientia Consulting is objectief en onafhankelijk doordat zij niet is gebonden aan een bepaalde nearsource dienstverlener of CRM leverancier.

---

2

## **MEER INFORMATIE**

U kunt meer over Customer Relationship Management lezen onder het kopje CRM. Nearsourcen is de mogelijkheid voor het midden en klein bedrijf om structureel op IT kosten te bezuinigen, zonder afbreuk te doen aan deskundigheid. Onder het kopje nearsourcing treft u hierover meer informatie aan. Het dienstenportfolio van Sapientia Consulting bestaat uit project uitbestedingen, de virtuele consultant en managed services voor uw onderneming.



## 2-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

CRM is een werkwijze die wordt gefaciliteerd door een technologie, waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat. Hierbij wordt er getracht om elke klant een individuele waardepositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. De gedachte achter CRM is dat klanten een betere behandeling krijgen naarmate zij een hogere waarde vertegenwoordigen voor de organisatie. Met behulp van CRM kunt u de klant zien. Hierdoor kunt u de klantervaringen en de waardering van de klant waarborgen.

### UNIEKE CRM DIENSTVERLENING

Sapientia Consulting biedt met haar unieke CRM dienstverlening de wijsheid die uw onderneming nodig heeft om te kunnen overleven in een markt, die door informatie wordt gevoed. Door de snelle opkomst van internet en de daarmee gepaarde online informatie, die een klant tot zijn beschikking heeft, kan een onderneming het zicht niet veroorloven om haar klant niet te kennen.

3

### STRATEGIE EN GEEN SOFTWARE

Customer Relationship management is geen software, maar een strategie, die door middel van technologie wordt uitgevoerd. Inmiddels zijn er in Nederland tientallen CRM-systemen op de markt. De laatste jaren is er een opkomende trend om deze online te gebruiken in een online hosted model, zodat uw organisatie niet meer in architectuur en hardware hoeft te investeren. Bij het implementeren van CRM systemen is het van belang dat U een nieuwe strategie invoert en niet alleen nieuwe software of een vervanging van de functionaliteit uw oude systeem.



### 3-CRM INTEGRATIE

Een CRM strategie bestaat uit de integratie van de volgende applicaties: **Customer-facing applicaties:** Hier gaat het om applicaties waar de klant interactie heeft met het bedrijf. Een voorbeeld hiervan is een callcenter of een helpdesk; **Customer-touching applicaties:** Hierbij hebben klanten direct contact met de applicatie. Een voorbeeld van deze applicatie is self-service; **Customer-centric intelligence applicaties:** applicaties die de resultaten van operationele verwerkingen kunnen analyseren en de resultaten hiervan kunnen gebruiken om de CRM applicaties te verbeteren. Hier draait het vooral om data mining en data warehousing, die wordt gebruikt voor analytische CRM die voorziet in rapportages over consumentgedrag, consumentinteracties en het voorspellen van omzet.

### CRM PAKKETKEUZE

Na veel wikken en wegen, komt de onderneming uit op een bepaalde pakketkeuze. Deze keuze wordt ingegeven, door externe en interne factoren. Zoals bijvoorbeeld het feit dat een branchegenoot een hoge ROI heeft gehaald met een CRM implementatie; de integratie mogelijkheden met het eigen ERP systeem; beschikbaarheid van consultancy dienstverlening of een moederbedrijf dat deze systemen al gebruikt. Veel grote ondernemingen hebben een CRM oplossing van Siebel, Oracle, Microsoft of SAP.

Dit zijn de traditionele grote CRM leveranciers, die geïntegreerde pakketten aanbieden. Sinds 2004 bestaan er ook opensource CRM systemen zoals Sugar CRM. Het is aan te raden om Sapientia Consulting in het voor traject van pakketkeuze al te benaderen, om zodoende de efficiënte resources voor uw implementatie in een vroeg stadium veilig te kunnen stellen.



## 4-NEARSOURCING / OUTSOURCING

De term outsourcing is in de IT sector niet weg te denken, het gaat hierbij om het inschakelen van specialisten op afstand tegen relatief lage kosten. Veel midden en klein bedrijven zouden door outsourcing significant op hun IT kosten kunnen besparen en daardoor kunnen focussen op hun core business. Echter outsourcing brengt veel risico's met zich mee, risico's waardoor de toegevoegde waarde van de outsource dienstverlening kleiner wordt ten opzichte van de toegevoegde waarde van een lokale dienstverlener. Deze risico's bestaan uit: **Afstand**, indien er iets mis gaat, kan de outsourcer niet de volgende dag bij u op kantoor zijn; **Juridische risico's**, hoe kunt u bijvoorbeeld een onderneming uit India aansprakelijk stellen? **Ethiek**, hoe staat het met het naleven van mensenrechten en milieuwetgeving? **Communicatie**, de ontwikkelaar spreekt weliswaar goed Engels, toch begrijpt men elkaar niet.

## NEARSOURCING

Een nearsourcing strategie biedt dezelfde mogelijkheden als een outsourcing strategie, qua kosten, maar biedt meer mogelijkheden voor MKB bedrijven. Wat zijn nu de voordelen van het nearsourcen naar de regio Transsylvanië in de Europese Unie? Deze voordelen bestaan uit een unieke mix van kennis, cultuur en nabijheid.

## KENNIS

Excellente opleidingen, veel afgestudeerden van de technische universiteit, parate en goede programmeerkennis, jarenlange werkervaring voor Nederlandse en andere Europese ondernemingen, gecombineerd met een goede en relevante talenkennis. (Engels, Duits, Hongaars, Frans, Spaans en Russisch, Roemeens maar ook Italiaans en Nederlands) Uiteraard zijn de consultants in het bezit van de relevante certificaten.



## **GOEDE COMMUNICATIE**

Communicatie gaat immers dieper dan alleen de eerste laag, die van de vocale expressie, die vaak in het Engels plaatsvindt. Op onze website zult u ongetwijfeld gemerkt hebben, dat we het steeds over de regio Transsylvanië hebben. Dit heeft namelijk een bepaalde reden, Transsylvanië is niet alleen een regio in Roemenie, maar onderscheidt zich van de rest van het land, doordat Transsylvanië bij de Europese cultuur hoort en niet bij de orthodoxe cultuur zoals de rest van Roemenie. Dit vindt u terug in werkethiek, het afspraak is afspraak principe en punctualiteit.

## **NABIJHEID**

Nabijheid bestaat niet alleen uit de excellente technologische infrastructuur, zoals snelle internet verbindingen of een vliegafstand van een kleine 2 uur vanuit Nederland. Nabijheid bestaat ook door een kleinere legale afstand, doordat hetzelfde Europese juridische raamwerk wordt gebruikt zoals dat in Nederland geldt. Ook op het gebied van milieu en mensenrechten gelden dezelfde verdragen die in Nederland gelden. Kortom, doordat u binnen de Europese Unie zaken blijft doen, loopt u minder risico. Als u voor Sapientia Consulting kiest, dan doet u nota bene zaken met een in Nederland gevestigd bedrijf.



## OUTSOURCING OF NEARSOURCING ?

In de onderstaande tabel worden de voordelen (+) en de nadelen (-) van Outsourcing en Nearsourcing getoond.

FACTOR	OUTSOURCING	NEARSOURCING	VERSCHIL
Uurtarief	+	+	Geen.
Risico's	-	+	Juridische risico's buiten de Europese Unie.
Cultuur Afstand	-	+	Zelfde Europese cultuur bij Nearsourcing.
Fysieke Afstand	-	+	Vliegafstand van minder dan twee uur.
Kennis	+	+	Goede kennis.
CMMI *	+	+	Geen beduidende verschillen.
Talenkennis	-	+	Kennis van andere Europese Talen.
MKB	-	+	Nearsourcing biedt de mogelijkheden van Kleinschaligheid voor het MKB.

\* Capability Maturity Model Integration. Dit is een structuur waarmee de professionaliteit van het ontwikkelen van softwareproducten kan worden geclassificeerd.



## 5-PROJECTEN.

Een Project afname is mogelijk in minimale eenheden van 100 uur. Bij deze 100 uur is 10 uur projectmanagement op locatie in Nederland inbegrepen. De project intake vindt via een transparante methode plaats, waarbij er zwart of wit wordt vastgelegd wat en hoe er wordt opgeleverd. Voor meer informatie over expertise kunt u terecht onder het kopje technologie. Onze vaardigheden en diensten bieden een toegevoegde waarde aan elke onderneming. Echter vanwege onze kleinschaligheid is ons speerpunt het MKB. Overtuig u zelf van de mogelijkheden door te kijken welke projecten er eerder door ons team zijn opgeleverd.

## VIRTUELE CONSULTANT

Hebt u behoefte aan een permanente extra helpende hand in uw onderneming? Een virtuele consultant is de perfecte aanvulling voor uw vast personeelsbestand. U kunt uw vaste personeel immers permanent ontlasten. Meestal wordt er van de virtuele consultant gebruik gemaakt door afnemers, die al een ontwikkeltraject hebben afgerond. De virtuele consultant kan ook onbepakt op locatie in Nederland werken, zonder dat een tewerkstellingsvergunning nodig is. De minimale afname is 1000 uur per jaar.

## MANAGED SERVICES.

Wilt u uw opgeleverde of nog op te leveren CRM systeem zorgeloos laten beheren met vlijmscherpe afspraken en heldere kosten? Hiervoor kunt u een managed service contract afsluiten. Met onze service level agreements kunt u op keiharde garanties vertrouwen. Samen met onze CRM nearsource specialist kunt u het beheer en het inrichten van een competente center of een helpdesk laten uitvoeren. Laat u informeren over de mogelijkheden.





## 6-OVERZICHT TECHNOLOGIE

Hieronder kunt u ons technologie overzicht zien. Indien u meer belangstelling heeft voor profielen van kandidaten dan kunt u contact met ons opnemen.

NR	LAAG	BESCHRIJVING
1	PORTABLE	I-PHONE SDK, WINDOWS MOBILE, SYMBOL MOBILITY DEVELOPER KIT.
2	WEB	PHP / OOP, JOOMLA, DRUPAL, OPENLASZLO, XML, XHTML, HTML, JAVASCRIPT, AJAX, SOAP, SOA,CSS,FLASH, DREAMWEAVER, PHOTOSHOP PSD TO XHTML.
3	CRM APPLICATIONS.	SIEBEL 6&7, ORACLE, SAP CRM, SUGAR CRM, MICROSOFT DYNAMICS, ORACLE WAREHOUSE, SIEBEL ANALYTICS, SPSS, SAS, BUSINESS OBJECTS, ACTUATE REPORTING.
3	COMMUNICATION SERVER	APACHE WEBSERVER, VOIP SERVER, FAX SERVER, EMAIL SERVER. MICROSOFT EXCHANGE SERVER AND IIS SERVER.
4	DATABASE	ORACLE 8 & 9, MYSQL, MSSQL, SYBASE AND POSTGRESQL.
5	OPERATING SYSTEMS	WINDOWS 2000, XP, 2003, AIX, UNIX, LINUX, SOLARIS.



6	INTEGRATION	MQ MIDDLEWARE, CTI, XML, CGI, DCOM, COM, XML, XSLT.
7	PROGRAMMING TOOLS AND LANGUAGES	C/C++, C#, .NET, JAVA PERL VISUAL BASIC, DELPHI, J2EE, .NET3.5, ADO.NET. ASP.NET, SILVERLIGHT, SIEBEL TOOLS,PASCAL, VISUAL FOXPRO, WINDOWS CRYPTO API.
8	INFRASTRUCTURE	CITRIX, HOSTED CRM APPLICATIONS, VPN, CISCO.
9	BUSINESS AND PROJECT STANDARDS	ITIL, PRINCE 2 ,ISO 27001, ISO 90001, CMMI, SOX, AGILE METHODOLOGY, RED MINE.
10	VERSION MANAGEMENT	CLEARCASE,SOURCESAFE.
11	CERTIFICATES AND QUALITY CONFORMANCE	MCSE, MSC, MCTS, STQB, ISO 9000:2001, SIEBEL CERTIFIED CONSULTANT, CERTIFIED ENGLISH AND GERMAN LANGUAGE SKILLS.

### 5-MEER INFORMATIE.

Aarzel niet om contact met ons op te nemen voor meer informatie of voor een offerte. U kunt ons natuurlijk bereiken door het invullen van het contact formulier, maar u weet, een beller is natuurlijk altijd sneller.

