

# ► Customer Success Story



DUTCH DREAM

**“Commence biedt ons een uitstekend beeld van de klant en daarmee kunnen wij een veel betere service bieden!”**

Dutch Dream is specialist in het samenbrengen en begeleiden van (toekomstige) ondernemers bij de aankoop van een bedrijf in het midden- en kleinbedrijf. Dutch Dream begeleidt Management-Buy-In-kandidaten: hoogwaardige managers die op zoek zijn naar de overname van een geschikt bedrijf. Op basis van die ervaring is Dutch Dream in de loop der jaren uitgegroeid tot misschien wel de meest complete en succesvolste intermediair voor de aankoop van een bedrijf in Nederland. Samen met de kopende en verkopende partij werkt Dutch Dream aan de perfecte ondernemersmatch.

Samen met zusterbedrijf 2K kennis en kunde is Dutch Dream gehuisvest op een bedrijventerrein in Rijswijk. Bij de bedrijven zijn in totaal 25 specialisten werkzaam. Enkele jaren geleden ontstond er de behoefte om meer inzicht te krijgen in klanten en verkopende bedrijven én om deze informatie gestructureerd bij te houden. Zoekend naar een geschikte oplossing viel de keuze op Commence CRM.

## Kern van de bedrijfsvoering

Commence wordt inmiddels door alle medewerkers zeer intensief gebruikt. “Het is de kern van onze bedrijfsvoering”, aldus John Geenen, directeur van Dutch Dream. De receptie, voor het verwerken van aanvragen, de financiële administratie en het koop- en verkoopteam werken met Commence. Verder vindt ook het beheren van de agenda's, het maken van afspraken, de offerteflow en de facturatie plaats vanuit Commence. De core-business is het begeleiden van mensen die een bedrijf willen aankopen. Dat is wat Dutch Dream onderscheidt in de markt. Officieel valt de organisatie onder de groep bedrijvenmakelaars, maar Dutch Dream is binnen die groep een specialist die zich voornamelijk richt op de koperskant.

## Matchsysteem

Dutch Dream heeft van al haar klanten een duidelijk bedrijfsprofiel waar in staat waarnaar zij op zoek zijn. Alle criteria, zoals soort bedrijf, grootte, omzet, etc. staan in het systeem en kunnen met Commence gematcht worden aan de verkopende partij. De hele geschiedenis wordt automatisch bijgehouden: met wie er gesproken is, hoever ze in het proces staan en mocht de verkoop niet hebben plaatsgevonden de reden hiervan. Het systeem werkt duidelijk als een matchsysteem: **met één druk op de knop worden de kopende en verkopende partij aan elkaar gekoppeld.**



*John Geenen – directeur Dutch Dream*

Voordat er bij Dutch Dream gewerkt werd met Commence was veel informatie ongestructureerd opgeslagen en lastig te ontsluiten ten behoeve van haar klanten. Er werden veel activiteiten ondernomen, maar er was bijvoorbeeld geen eenduidig beeld van welk bedrijf voor welke klant benaderd was. Het doorlopen van alle aanwezige informatie kostte veel tijd. John Geenen: *“met Commence hebben we heel snel een systeem kunnen ontwikkelen waar wij behoefte aan hadden. Dat vind ik een groot voordeel van Commence, het is flexibel en je kunt het heel gemakkelijk aanpassen aan je wensen. Het voordeel van Commence is ook dat je eenvoudig dingen kunt uitproberen en werkt het niet dan kun je het snel en goedkoop weer aanpassen”. Verder is het systeem heel verkoopgericht, betaalbaar en intuïtief, je hoeft medewerkers niet uitgebreid op te leiden om ermee te kunnen werken”.*

### Verbeteringen zichtbaar

Sinds het gebruik van Commence is een aantal zaken sterk verbeterd. Van alle bestaande klanten is er nu een duidelijk en altijd up-to-date dossier. Alle belangrijke informatie wordt gelogd, ook e-mailverkeer. Omdat je duidelijk kunt zien of er voldoende leads zijn, kan er pro-actief gewerkt worden. *“Door dit complete beeld van de klant kunnen wij een veel betere service bieden dan vóór het gebruik van Commence”,* zegt John Geenen. *“Wij hebben 2x zoveel klanten als een jaar geleden en het lukt ons om 2x zoveel klanten in contact te brengen met beter gekwalificeerde leads en daar gaat het ons uiteindelijk om!”*

Intern heeft Dutch Dream zelfs nog meer bereikt. Zij bespaart naar eigen zeggen wel twee medewerkers door de invoering van Commence. Voor een bedrijf als Dutch Dream is het essentieel een dergelijk systeem te hebben.

Als je zoveel klanten hebt die je kwalitatief goed wilt bedienen, dan is het van belang alles goed vast te kunnen leggen. Je kunt het je niet veroorloven om de verkeerde informatie naar de verkeerde personen te sturen.

### Online systeem

Op termijn wil Dutch Dream toe naar een systeem waarbij de klant zijn gegevens online kan inzien en feedback kan geven waarbij deze gegevens direct in Commence worden opgeslagen. Met ComOnline (Commence via internet) zou dat mogelijk kunnen worden.

Meike Mylius is match coördinator bij Dutch Dream. Zij matcht vanuit de klant die een bedrijf wil overnemen, voert profielen in met de kernwaarden, verstuurt nieuwsbrieven en informeert klanten over workshops en netwerk-bijeenkomsten. Dit doet zij allemaal volledig met Commence. Door het geven van een bepaalde status aan leads, prospects en klanten worden zij automatisch uitgenodigd voor die bijeenkomsten die voor hún interessant zijn. Lang heeft Meike niet nodig gehad om vertrouwd te raken met Commence. ***“Het systeem is zeer duidelijk, alle informatie wordt opgeslagen en is eenvoudig terug te vinden”***, aldus Meike.



Meike Mylius – matchcoördinator