



### EDITO

U wil het beste halen uit uw werk en uit de relatie met uw klanten en prospects. Uw kennis, ervaring en collega's helpen u daarbij, maar geldt dat ook voor uw database? Wordt uw database alleen ingezet als tool voor het opslaan van contactgegevens of is hij werkelijk een verlengstuk van uw kennis? In deze Newsletter laten wij stapsgewijs zien hoe u maximaal voordeel haalt uit uw database.

Sinds de introductie van de iPad wordt deze tablet steeds meer gebruikt in het zakenleven. In de marktanalyse op pagina 2 leest u er meer over. Daarnaast laat Bull de voordelen zien van de EMIG-database die de organisatie inzet voor tien Europese landen. Ten slotte brengen wij u op de hoogte van het laatste nieuws, zoals de start van de Computer Profile Academy.

Pierre Mercier

Katleen Antonissen

## Bent u klaar om maximaal rendement te halen uit uw database?

Iedereen kent de voordelen van een up-to-date database. U bereikt direct de juiste persoon, er komt minder post terug, kortom: minder verspilling van tijd en geld. Maar een database is meer dan een overzicht van correcte contactgegevens. Met de juiste aanpak voorkomt u ook alle verborgen kosten van een slecht gekwalificeerd prospectbestand. Net zoals bij een ijsberg hebt u geen zicht op het gedeelte onder water. De kosten van een bestand kunnen wel laag zijn, maar de kosten van een verkeerde kwalificatie en communicatie zijn dat zeker niet. Maar wat is dan die juiste aanpak?

### → Referentiedatabase

Voordat u nieuwe informatie in uw systeem kan opnemen, is het nodig om eerst de basis goed te hebben. Die basis kunt u controleren door uw eigen database te koppelen aan een referentiedatabase. Een universeel bronbestand dat dekkend en representatief is voor het segment dat u wenst te benaderen. Zo voorkomt u dubbels en onjuistheden en kunt u ontbrekende informatie aanvullen.

### → Homogene basis

De informatie in een database is divers en bedoeld om uw werkzaamheden gestructureerd te laten verlopen. Via data cleansing zorgt u voor homogeniteit binnen het systeem. Door een uniforme en gestandaardiseerde aanpak worden uw data altijd op dezelfde manier opgeslagen en bijgewerkt. Definieer ook welke informatie u precies wil opslaan. Niet alles is relevant voor uw business. Daarna kunt u starten met het uitbreiden.

### → Synchroniseren

Wanneer de basis geoptimaliseerd is en u begonnen bent met het uitbreiden van de informatie, blijft synchronisatie van de gegevens



Belbestand:	€ 0,20 - € 2
Kwalificatie door telemarketeer:	€ 7,50 - € 10
Diepte-interview door inside sales:	€ 35 - € 50
Bezoek accountmanager:	€ 350 - € 500

essentieel in het proces. Na het cleansen van de data kan door een koppeling met de referentiedatabase de informatie voortdurend geactualiseerd worden. Daarbij gaat het niet alleen om het controleren van gegevens, maar vooral om het aanvullen van de informatie.

### → Omkeerbaar

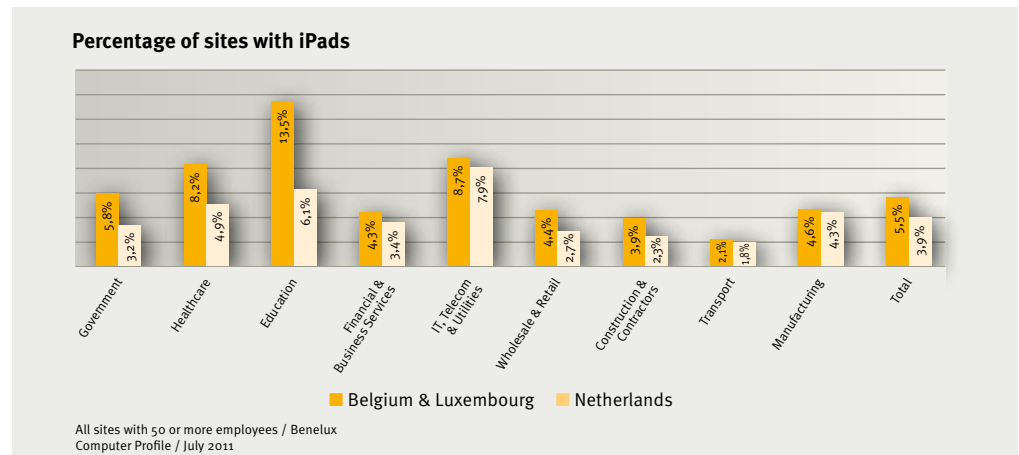
Bij het uitvoeren van updates is het belangrijk dat alles omkeerbaar is. U kunt altijd zien wanneer een update heeft plaatsgevonden en wat er is aangepast. Die omkeerbaarheid houdt ook in dat u in staat bent om de oude situatie op te roepen. Verouderde informatie verwijderd u dus niet, maar markeert u als zodanig. Zo voorkomt u dat verkeerde informatie terugkomt in het systeem.

In een tijd waarin zoveel marktinformatie beschikbaar is, hoeft u geen genoegen meer te nemen met een slecht gekwalificeerd prospectbestand. Richt uw blik op de toekomst en zorg ervoor dat ook uw gegevens toekomstgericht zijn. Integreer de installed base van uw concurrentie, breng in beeld wat de plannen van uw prospecten zijn en vergeet de integratie met social media niet. Zo benadert u direct de juiste prospecten zonder verborgen kosten.



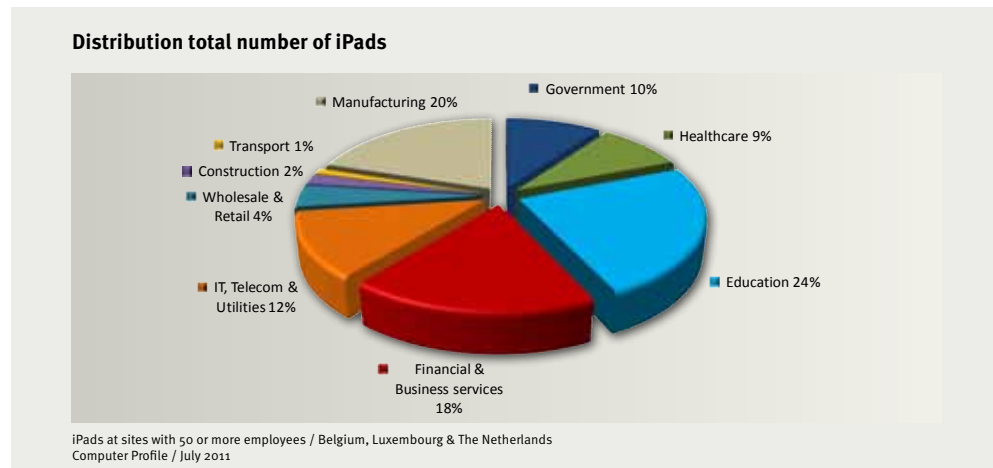
## Penetratie iPads in de Benelux

Vanaf februari van dit jaar neemt Computer Profile het gebruik van tablets mee in de interviews die worden gehouden met IT & Telecom verantwoordelijke functionarissen. In totaal is inmiddels bij circa 7.000 bedrijfsvestigingen met ten minste 50 medewerkers het tablet-gebruik geïnventariseerd. Voor de bedrijfsvestigingen die vanaf februari 2011 tablet-systemen hebben aangekocht, geldt dat het in 91 procent van de gevallen de aanschaf van Apple iPads betreft. De penetratie zakelijke iPads in de Benelux komt daarmee op circa 5 procent te liggen.



## Onderwijs kent meeste iPads

Van de 3.000 geïnventariseerde iPads, in gebruik bij 340 bedrijfsvestigingen, bevindt het grootste deel (bijna een kwart) zich in het onderwijs. Eén van de onderwijsinstellingen met een hoog gebruik van iPads betreft de Technische Universiteit Delft. Deze organisatie maakt niet alleen gebruik van de apparatuur van Apple, maar ontwikkelt ook applicaties voor de iPhone en iPad. Binnen de industrie vinden we ongeveer 20 procent van de gebruikte iPads. Het kleinste segment is voornamelijk de transportsector. Daar treffen we een beperkt aantal locaties met iPads en per locatie een laag gemiddeld aantal iPads.





## Internationale ambities van Bull steunen op internationale databases

Als Europees bedrijf met internationale ambities werkt IT-leverancier Bull graag samen met partners die ook in meerdere landen actief zijn. Daarom besloot Bull recentelijk om voor zijn databases in zee te gaan met Computer Profile. Aan het woord is country manager Pascal Grosse van Bull Belux.

### Waarvoor worden de databases van Computer Profile ingezet?

“Zowel marketing als sales maken intensief gebruik van de database van Computer Profile. Marketing put er uiteraard uit voor onder andere leadgeneratie, direct mailing en uitnodigingen voor evenementen. Voor de verkoop werken we enerzijds met een team dat een aantal ‘named accounts’ beheert. Zij hebben een portefeuille met een aantal vaste klanten waar we al jaren zaken mee doen. Zij hebben minder behoefte aan een database voor acquisitie, want ze kennen hun klant door en door. Anderzijds is er een team ‘specialized sales’ die heel veel acquisitie doet om onze servers en storage-oplossingen aan de man te brengen. Elk van hen heeft zijn eigen niche, zoals servers, opslagsystemen van partners als EMC of NetApp of high performance computing oplossingen. Voor hen is een accurate database met beslissingsnemers een bijzonder krachtige tool.”

### Bull sloot een contract af voor tien landen. Wat waren daar de voordelen van?

“We hadden vastgesteld dat er in verschillende landen met verschillende leveranciers samengewerkt werd. Alleen al administratief en financieel gezien was het voor ons belangrijk om met één enkele leverancier een akkoord te sluiten. Als je jaarlijks maar met één leverancier hoeft te onderhandelen, is dat makkelijker beheersbaar dan wanneer je om de maand met een andere leverancier om de tafel moet gaan zitten om een contract al dan niet te verlengen. We hadden bovendien vastgesteld dat de kwaliteit van de data niet bij iedere leverancier even goed was. We kregen twee antwoorden op een RFP die we uitschreven en de keuze viel op het EMIG-consortium waar Computer Profile de drijvende kracht achter is. Vooral kwalitatieve criteria speelden een rol bij die beslissing, want het voorstel van EMIG was uiteindelijk duurder dan dat van de concurrentie. We waren overtuigd van de hogere kwaliteit van de database en bovendien kon EMIG ons een contract aanbieden voor tien landen. Een aantal filialen van Bull stelde zelfs een veto tegen de andere kandidaat voor dit contract, omwille van slechte ervaringen uit het verleden. Zelf waren wij ook bijzonder gecharmeerd van de gebruikersvriendelijke interface voor de Computer Profile database. Ook het feit dat de database via smartphone toegankelijk is, speelde een rol. Waar EMIG nog wel wat werk voor de boeg heeft, is het stroomlijnen van de rapportering van de verschillende partners.”

### Hoe ziet u de samenwerking in de toekomst?

“We onderzoeken vooral de mogelijkheid om de data in onze eigen CRM-tool te actualiseren en te verrijken. Binnenkort komt er ook een nieuwe Europese campagne van Bull en daar hopen we de Computer Profile database optimaal voor in te kunnen zetten.”

### Over Bull

Bull ([www.bull.be](http://www.bull.be)) is een IT-bedrijf dat bedrijven en overheidsinstellingen helpt bij het optimaliseren van de architectuur, de werking en de financiële waarde van hun informatiesystemen en hun missiekritieke zakelijke activiteiten. Bull legt zich toe op open en veilige systemen en is het enige Europese bedrijf dat expertise biedt in alle sleutelementen van de IT-waardeketen. Bull is gespecialiseerd in high-end servers, beveiligingsoplossingen, softwareontwikkeling en diensten.



Pascal Grosse,  
Country Manager bij Bull Belux



### → And the winner is... Computer Profile!

Afgelopen juni hebben wij voor ons duurzame personeelsbeleid de Belgian Call Centre Award ontvangen in de categorie 'HRM'. Volgens de jury omdat: "een grote creativiteit bleek om de medewerkers systematisch in de watten te leggen." Deze awards worden ieder jaar uitgereikt door de beroepsfederatie van contactcenters in België.



### → Computer Profile Academy



Vol trots kondigen wij aan: de Computer Profile Academy. In samenwerking met Tele'Train hebben wij een uniek groeipad ontwikkeld voor onze contactcentermedewerkers. Zo investeren we duurzaam in ons human capital. Het traject bestaat uit drie opleidingen: het SECC Starters Certificaat, de opleiding tot Commercieel Medewerker Binnendienst (verdieping Business Development Specialist) en de middenkaderopleiding Team Manager. De twee laatstgenoemde opleidingen zijn erkend door het Nederlands Ministerie van Onderwijs.

### → Nieuwe website

Om onze relaties nog beter te voorzien van alle belangrijke en actuele informatie wordt er druk gewerkt aan een nieuwe website. Hier zal alle informatie, ook de social media uitingen, bij elkaar te vinden zijn. De nieuwe website zal in november live gaan.

### → Team van EMC rijdt Alpe d'HuZes

Op 9 juni heeft een team van EMC zich ingezet voor onderzoek naar kanker. Tijdens het jaarlijkse evenement Alpe d'HuZes hebben zij 29 keer de Alpe d'Huez beklommen en in totaal bijna €27.000 bijeen gefietst voor het goede doel. Wij feliciteren EMC met deze fantastische prestatie!



 [www.linkedin.com/company/28272](http://www.linkedin.com/company/28272)

 <http://twitter.com/computerprofile>

 <http://computerprofile-blog.com>



[www.emi-group.com](http://www.emi-group.com)

**Computer Profile bvba**  
Horizon Park 6  
Leuvensesteenweg 510 nr 45  
1930 Zaventem - Belgium  
Tél. +32 (0)2 720 51 33  
Fax +32 (0)2 720 11 48

**COMPUTER PROFILE**  
B E N E L U X

[www.computerprofile.com](http://www.computerprofile.com)

**Computer Profile Nederland bv**  
Saksen Weimarplein 6  
4818 LD Breda  
The Netherlands  
Tél. +31 (0)76 522 94 30  
Fax +31 (0)76 520 19 75