

## **Schulman**

### **Adequaat reageren op elke marktontwikkeling**

#### **Zwakke verbinding tussen vestigingen**

Schulman is producent van kunststof verbindingen, kleurconcentraten en additieven voor plastics. Belangrijkste afnemers bevinden zich in de sectoren packaging, elektronica, cable, pharma, textiel en landbouw. Met wereldwijd 2.400 medewerkers en vestigingen op vier continenten is het een grote speler. Onlangs wilde Schulman naar een zorgvuldiger en sneller besluitvormingsproces om haar marktpenetratie te verbeteren. Het ontbrak echter aan een volledig en consistent beeld van klanten en prospects, omdat elk land haar eigen CRM-tools gebruikte. Integratie in IT was noodzakelijk.

#### **Applicatie die volop kleur geeft aan CRM**

Op zoek naar een CRM-applicatie die alle klantgegevens integreerde, liet Schulman zich adviseren en ondersteunen door IBM Business Partner IBS. Gekozen werd voor ISIS, een tool die onder Lotus Notes draait en voldoet aan drie gestelde eisen:

- centrale opslagplaats voor klantinformatie op diverse niveaus in de organisatie
- customer service efficiënter maken door toegang tot klantinformatie te vereenvoudigen
- informatie ook off line beschikbaar via Lotus Notes en integratie van email-/kalenderfunctie.

#### **Efficiënter en effectiever**

Sedert de implementatie van ISIS opereert Schulman efficiënter en effectiever, is de salescapaciteit verhoogd en kunnen klanten beter bediend worden. Al met al kan veel sneller op marktontwikkelingen worden ingespeeld. Zelfs proactief. Zo kan Schulman nieuwe kleurtrends signaleren én in de productieplanning opnemen voordat de klant deze nodig heeft.