

Lenteborrel

Algemene Leden Vergadering

22 april 2009

Agenda

1. Opening
2. Terugblik en jaarverslag 2008
3. Stemming
4. Vooruitblik 2009
5. Rondvraag

Terugblik 2008

Gerard Struijf, voorzitter

CRM Award 2008



Winnaars



Themasessies en events

- CRM themasessies
 - CRM en onderzoek
 - CRM en informatie
 - CRM en klantbeleving
 - CRM en customer equity
 - CRM winnaars aan het woord
- Bijdragen partnerevents



Marktoverzicht 2008

Bedrijfsnaam	Adres	Postcode	Plaats	Tel./e-mailnummer	Website	Aantal CRM-adviseurs in Nederland	Aantal CRM-business consultants in NL	Aantal CRM-business consultants in NL	Aantal bedrijven in Nederland die CRM gebruiken	Specialisme
Zgrow BV	Esisaan 10	1404 EG	Bussum	035-5882540	www.zgrow.nl	8	8	8	25	Siebel Enterprise en Professional
ZLCD Projects bv	Watteuistraat 12/II	1977 ZL	Amsterdam	020-6700457	www.zlcd.nl	1	1	1	3	Klantgerichte communicatie
ZMARK.IT	Hogeweg 87	5301 LK	Zaibommel	0418-570388	www.zmark.it.nl	7	1	1	2	MarketingPilot
Zorganize	Postbus 1766	3000 BT	Rotterdam	010-2710200	www.zorganize.com	100	20	15	10	Zorganize CMES, Unica Affinium, Tripolis
Accenture	Apollolaan 150	1077 BG	Amsterdam	020-4938383	www.accenture.com	2100	275	95	120	Siebel, SAP, SAS, Salesforce.com, Unica, Axcson, Microsoft CRM, Genes6, Epiphany
ACI	Boschweg 4	4105 DL	Culemborg	0345-519939	www.aci.nl	16	5	1	700	Microsoft CRM
Axiom	Hulzenbergweg 93	1101 CL	Amsterdam	020-7504400	www.axiom.nl	65	5	15	100	Customer database services
Alpha ICT	Burg Roelmerweg 31	8031 ES	Zwolle	038-4834567	www.alpha.nl	25	3	3	2	Microsoft CRM
Atos Consulting	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht	030-268364	www.atosconsulting.nl	1000	75	30	350	Oracle CRM, SAP CRM, Microsoft Dynamics CRM, Epiphany
Avanade	Cornelisstraat 17	1322 BB	Almere	036-5475100	www.avanade.nl	100	14	10	70	Microsoft CRM
B&WITS	Utrechtsestraat 38F	6811 LZ	Amstelveen	026-3527650	www.b-wits.nl	2	2	2	21	SugarCRM
B&W Marketing Intelligence	Plantage Madsen-gracht 114	1018 TW	Amsterdam	06-14460391	www.b-wi.nl	1	1	1	1	CRM analytics
Bernie.nl	Postbus 22674	1100 DD	Amsterdam	06-54749330	www.bernie.nl	1	1	1	3	CRM analytics
Capgemini Nederland BV	Papendorpseweg 100	3500 GN	Utrecht	030-6890000	www.nl.capgemini.com	5500	120	60	65	Oracle CRM, SAP CRM, Microsoft Dynamics CRM, Epiphany
Cegentis	Vandellaan 52	3521 GH	Utrecht	030-6592355	www.cegentis.com	15	10	5	30	Sage CRM
CBS Solutions	Stationsplein 500	3304 DA	Sluisdrecht	0184-425920	www.cbssolutions.com	20	10	4	40	SalesLogix en Sage CRM MPE
Cerdis	Taaijer 52	2491 DA	Den Haag	070-3349300	www.cerdis.com	4000	18	18	18	Scipe, Arctix, Tricom, Oracle
CRM Marketing	Bernislaan 16	8917 BL	Amersfoort	033-4655576	www.crmmarketing.nl	2	2	2	10	Klantgerichte communicatie
Cmsions	Spouckattelle 52	3824 NL	Amersfoort	033-2582830	www.cmsions.nl	45	15	10	80	Microsoft CRM

CRM Onderzoek 2008



Persbericht

Uit onderzoek blijkt dat CRM steeds meer klantgericht ondernemen wordt

Amsterdam, woensdag 26 januari 2009

Klantbehoud is de meest genoemde doelstelling van bedrijven die zich met CRM (Customer Relationship Management) houden.

CRM Innovation Event 2008



Het evenement waar gebruikers en leveranciers elkaar ontmoeten

Donderdag 22 mei, Musis Sacrum, Arnhem

De beursvloer biedt een overzicht van aanbieders die uitleg geven over hun meest innovatieve CRM-tools. De parallelsessies worden verzorgd door aanbieders die meestal in samenwerking met een klant een case-presentatie voor het voetlicht brengen. Een internationale expert geeft vanuit wetenschappelijke hoek inzicht in het mysterieuze gat tussen IT en de rest van de organisatie.

Klantgericht ondernemen wordt vanuit verschillende perspectieven belicht:

- Hoe onderneemt u klantgericht?
- Wat betekent dit voor u en uw organisatie?
- Wat kunnen wij nu en in de toekomst verwachten?

Deelname aan dit evenement is **GRATIS** voor iedereen die zich bezighoudt met klantgericht ondernemen.

Aanmelden en meer informatie:

www.crm-innovation-event.nl

Key note speaker
Dr. J. (Robus) Smit
University of the Western
Cape, South Africa

**"The Magic Bits
in the Middle"**
A scientific focus on the
alleged gap between IT and
the rest of the business.
z.o.z. voor het totale programma

Organisatie:



Hoofdpartners:



Partners:



Mediapartners:



CRM opleidingen



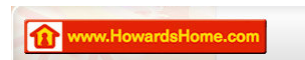
- Commerciële MBO Opleidingen
- Schriftelijke cursus CRM
- Post HBO Leergang CRM
- CRM Executive programs



En ook...



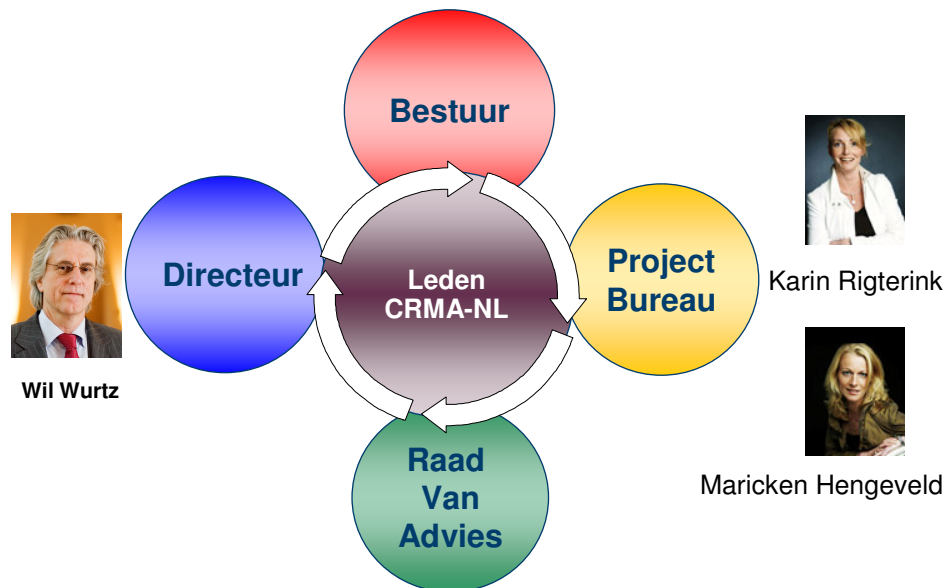
- CRM competentieprofielen met
- CRM white papers via
- CRM nieuws door



En verder

- Webcasts themasessie en CRM Award event
- Contacten gelegd met CRM Association USA
- Statutenwijziging en naamswijziging
- Organisatie aangepast;
 - Wil Wurtz directeur per 1/1/2009
 - Gerard Struijf voorzitter per 1/1/2009
 - Uitbreiding Raad van Advies met bedrijfsleden

Organisatie per 1 januari 2009



Het Bestuur enRaad van Advies



Gerard Struijf,
Voorzitter
Penningmeester



Douwe Deinum



Prof. dr Janny Hoekstra



Marielle van der Zwan
Secretaris



Jochem de Gruyter



Prof. dr Ed Peelen



Gerard Wolfs

Rick Londema,
Managing director Sony Benelux

Rene de Zoete,
Adjunt-directeur CRM
Rabobank Nederland

Jaarverslag 2008

ACTIEF

(in euro's)

	Toelichting	31 december 2008	31 december 2007
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa	1		
Inventaris		11.837	4.845
VLOTTENDE ACTIVA			
Voorraden	2		
Handelsgoederen		5.130	5.157
Vorderingen op korte termijn	3		
Debiteuren		16.240	8.729
Belastingen & sociale lasten		4.748	4.066
Overlopende activa		2.777	1.404
Liquide middelen	4		
		23.765	14.199
		81.728	97.142
		122.457	121.343

PASSIEF

(in euro's)

	Toelichting	31 december 2008	31 december 2007
Eigen vermogen	5		
Verenigingskapitaal		87.750	65.611
Kortlopende schulden	6		
Crediteuren		10.814	47.054
Belastingen & sociale lasten		194	194
Overlopende passiva		23.699	8.484
		34.707	55.732

122.457

121.343

Besluiten ALV

- Décharge bestuur voor 2008

Rondvraag

Vooruitblik 2009

Wil Wurtz, directeur

Voordelen Associates

- Bijdrage aan positionering als onderneming die klantgericht ondernemen serieus neemt
 - Gratis vermelding logo en link op webportal CRM Association
 - Mogelijkheid tot bijdragen aan Associate Teams
- Kennisvergaring middels:
 - Gratis deelname aan CRM Inspirations
 - Gratis onderzoeksrapport "CRM in Nederland"
- Ontmoetingsplaats voor leggen van contacten met:
 - Vakgenoten: CRM professionals, CRM managers
 - Leveranciers
 - Gebruikers
- Kortingen
 - CRM Award congres
 - CRM Opleidingen (Beeckestijn, LOI, Nyenrode)
 - CRM Onderzoeksrapporten
 - CRM Vacatures
 - Partnevents
- Nadere profilering door bijdragen aan Events, CRM Papers, Mediacampagnes

CRM Promotie

- Klantgericht ondernemen breed onder de aandacht brengen:
- Ondernemers:
- Marketeers:
- Focus op werven gebruikersleden
- Prijs voor Klantgericht Ondernemen



CRM Informatie

- Kennisuitwisseling
- Inventariseren aanbod producten en diensten
- Inventariseren gebruik van CRM in bedrijven en instellingen. Onderzoek i.s.m. **marketcap**
- Artikelen en white papers



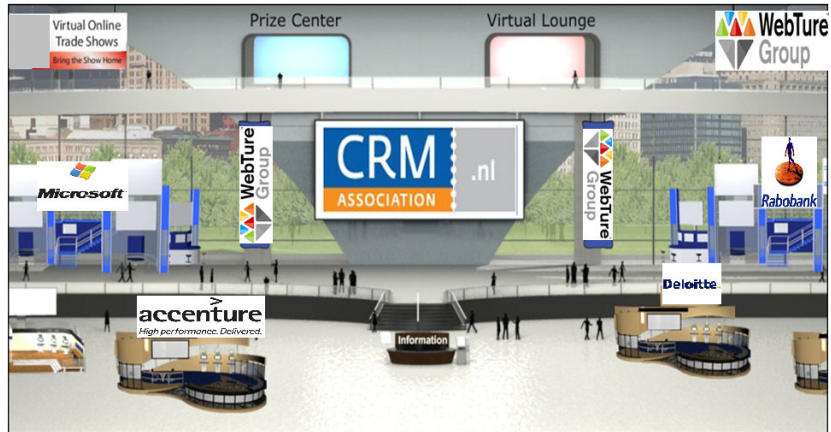
CRM Educatie

- Bijdragen aan opleidingen
- Toezicht bij CRM opleidingen
 - Beeckestijn Post HBO CRM Leergang
- Register CRM Professionals
- Verder ontwikkelen CRM competentieprofielen

CRM Connectie

- Bij elkaar brengen vraag en aanbod producten en diensten
- 
- The logo for the CRM innovation event features a stylized orange icon of three people above a blue and orange rounded rectangle containing the text 'CRM innovation event'.
- Bij elkaar brengen vraag en aanbod professionals:
CRM Vacatures

CRM Connectie Associates Community



CRM Connectie Associate Teams



- CRM Onderzoek



- CRM Educatie



- CRM Events



- CRM Community

