

# Automatisering

Ronald en Martin van Eck

'We beschikken over 2 miljoen adressen'



## MSR Consulting Group Koester je klanten

**MSR Consulting Group is specialist in het professionaliseren van dealerbedrijven door middel van business intelligence. De consultants van MSR doen dit op elk terrein van de bedrijfsvoering, waaronder sales en marketing en de aftersales. Er zijn hiervoor verschillende platforms ontwikkeld, die verder gaan waar anderen stoppen, vertelt directeur Martin van Eck.**

TEKST MICHAEL VAN WIJNGAARDEN FOTO MSR

“Onze sales- en marketingplatforms zijn gericht op leadgeneratie en lead nurturing. Ze vormen een intelligente toevoeging op de bestaande CRM-systemen.” Leadgeneratie. Je hoort er vaak over, maar hoe werkt dat eigenlijk? Bij MSR hebben ze als officiële KvK-partner de beschikking over een database van 2 miljoen adressen, en daarbovenop leveren additionele bronnen specifieke automotive data. Slimme algoritmes brengen potentiële doelgroepen in kaart. “Dat is de beginfase van onze leadgeneratie. Op basis daarvan kun je marketing- en salesacties ondernemen. We zien echter dat het vaak bij een of twee acties blijft en de prospect te snel uit het zicht is. Dat is waar we met lead nurturing verder gaan.”

### De klant koesteren

Lead nurturing, legt Van Eck uit, is het automatiseren van vervolgstappen, het verder ontwikkelen van de lead en ‘het koesteren van je klanten’. “In samenspraak met onze opdrachtgevers zorgen we er met slimme triggers voor dat een lead blijft opduiken, met als doel om in tweede, derde of zelfs vierde instantie de belangstelling van de klant te wekken. Daarnaast is de kracht van lead nurturing dat je ook klanten gaat benaderen die je zelf

mogelijk niet in overweging hebt genomen, bijvoorbeeld vanwege het klantprofiel. Kortom, je doelgroep is breder én bij ons verdwijnt de lead niet uit het zicht in tegenstelling tot veel andere systemen. Het spreekt daarom voor zich dat bij alle platforms het monitoren van de resultaten een belangrijke rol speelt. Onze tooling geeft inzicht in de performance van het bedrijf. Zo kan men het team beter coachen en ontwikkelen.

### Hoger rendement

Het strategische advies en de verbeterprogramma's gaan hand in hand met de praktische tooling van MSR, vertelt Van Eck. “De platforms zullen echter altijd ondersteunend zijn aan het doel dat wij met onze klanten willen bereiken: een hogere professionaliteit, met een hoger marktaandeel en dus ook een hoger rendement.” MSR blijft fors investeren in praktische tooling rond de sales en marketingprocessen, zowel voor de sales als de aftersales. Ook op strategisch niveau blijft MSR diverse concepten, tooling en adviesinstrumenten nog verder ontwikkelen. Forecasting- en scenariomodellen spelen een zeer belangrijke rol bij de adviespraktijk van MSR en zijn zeer gewild bij opdrachtgevers, aldus Van Eck.