

MICROSOFT DYNAMICS CRM VOOR FINANCIAL SERVICES BIJ KEMPEN & Co

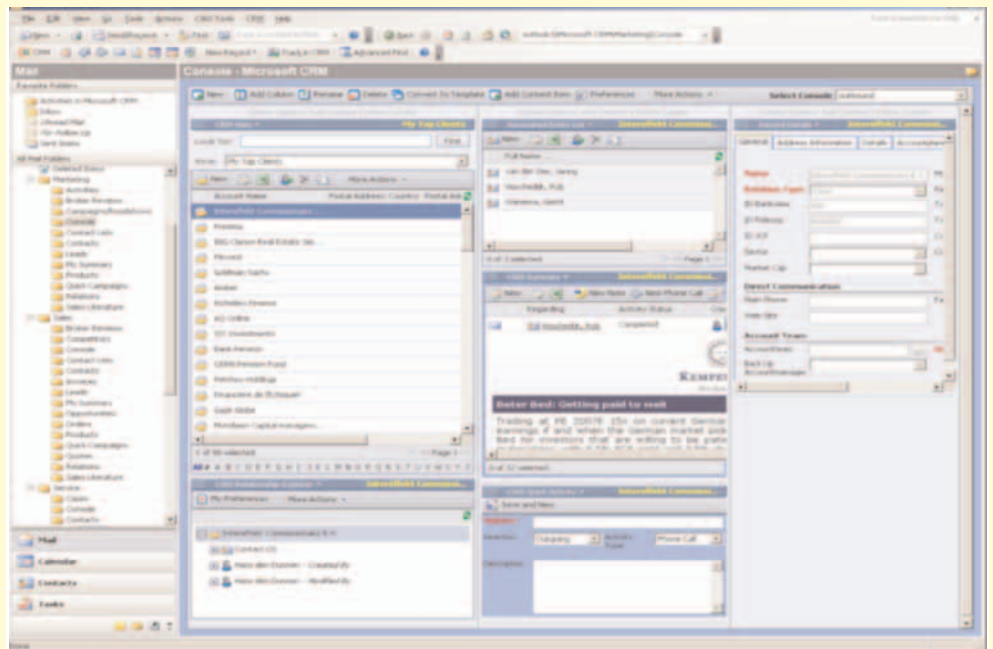
In de zomer van 2006 besloot de Divisie Securities van merchantbank Kempen & Co om Microsoft Dynamics CRM te gaan gebruiken. Er werd gekozen voor de branche-oplossing van CRM Resultants, die is toegesneden op de specifieke processen bij financiële dienstverleners. Directeur Joof Verhees en projectleider Pieter Stam over de ervaringen tot nu toe met de nieuwe applicatie. 'Essentieel is dat de gebruikers blijvend worden ondersteund.'



Joof Verhees: commerciële processen beter aansturen



Pieter Stam: nazorg enorm belangrijk



Microsoft Dynamics CRM op maat gemaakt voor Financial Services

Kempen & Co Securities is specialist op het gebied van Nederlandse aandelen en Europese vastgoed aandelen. De onderneming houdt kantoor in Amsterdam en New York en heeft institutionele beleggers over de hele wereld als klant. Kempen & Co telt ruim driehonderd medewerkers. Ruim zestig daarvan werken op de afdeling Securities.

Directeur *Joof Verhees*: 'Met deze CRM-oplossing willen wij meer structuur aanbrengen in onze commerciële processen. Daardoor kan onze dienstverlening naar de klanten toe effectiever worden en kunnen we hogere opbrengsten realiseren.'

Verhees wijst op de situatie rond grote institutionele klanten, die soms met wel tien of vijftien medewerkers bij Kempen & Co contacten onderhouden. 'Als zij van elkaar willen weten wat er speelt, dan zullen

FRED TEUNISSEN

ze iets moeten vastleggen. Dit CRM-systeem helpt ons om dat te doen en om zo het commerciële proces beter aan te kunnen sturen.'

Projectaanpak

Juli vorig jaar vond eerst een Proof of Concept plaats, gevolgd door een fase van afbakening en projectbeschrijving. Vooral de afbakening is van groot belang, benadrukt projectleider *Pieter Stam*. 'Als je met gebruikers praat krijg je uitgebreide verlanglijstjes. Het is de kunst om de hoofdpunten vast te houden en daarna niet meer af te dwalen van dat spoor.'

IN GEBRUIK GENOMEN

In augustus werd een prototype ontwikkeld en in de maanden september en oktober werd het systeem verder afgebouwd. Stam werkte daarbij nauw samen met CRM Resultants voor de technische implementatie en de training van de supportmedewerkers en met CRM-adviesbureau Metrics & More voor de aansluiting op de workflow van de bank, het testen van de applicatie en training van de eindgebruikers.

Eind november werd de applicatie aan de eerste zestig medewerkers ter beschikking gesteld. Verhees: 'Dat was binnen de planning en ook binnen het vastgestelde budget.'

Logische stap

'Nadat de applicatie was opgeleverd zijn we de database gaan vullen met belangrijke informatie die we in huis hebben', vervolgt Verhees. 'Uiteraard de NAW-gegevens, maar ook informatie uit andere systemen, zoals de historische opbrengsten per klant, researchrapporten die we aan onze klanten geleverd hebben, de contactpersonen bij die klanten, enzovoort. Verder moeten onze sales- en researchmedewerkers voortaan gesprekken met klanten vastleggen en ook moeten zij de noodzakelijke follow-up stappen door collega's in het systeem inbrengen. Sommigen vinden dat heel voor de hand liggend, omdat ze dat op hun eigen manier toch al deden. Anderen moeten daar nog wel aan wennen. Met enige regelmaat bespreken we dit.'

Verhees ziet de invoering van CRM als een logische stap in het klantgericht maken van zijn organisatie. 'Dat proces is begonnen met het herinrichten van onze dealingroom. De medewerkers zitten daar nu per specialisme bij elkaar en onderhouden contacten met soortgelijke specialisten aan de kantzijde. CRM is een logische volgende stap in dit verbeteringsproces.'

Bijhouden

Pieter Stam: 'Het komt nu aan op het goed bijhouden. Nazorg is enorm belangrijk. Als je niet attent bent op problemen die de gebruikers in de praktijk van alledag ondervinden, dan gaan ze die mooie applicatie van je niet gebruiken. Je moet gebruikers blijvend ondersteunen. Daarom willen we binnenkort meer functionaliteit toevoegen. Op drie punten: we willen de rapportagemogelijkheden verbeteren, de zoekmogelijkheden in de database en de aanpasbaarheid van de persoonlijke instellingen van de gebruikers. Misschien dat die functionaliteit ook wel in toekomstige releases van de applicatie zit, maar daar gaan we niet op wachten.'

Op de vraag of zij hun relaties *Microsoft CRM voor Financial Services* zouden aanbevelen, antwoorden beide managers met een volmondig ja. Verhees: 'Deze applicatie biedt precies wat we nodig hebben en is goed aanpasbaar op de specifieke workflow van onze organisatie.' •

Keuze

Effectenbank Kempen & Co beoordeelde in samenwerking met adviesbureau Metrics & More zes CRM-oplossingen. Na een eerste schifting op hoofdpunten bleven er twee over: Siebel en Microsoft CRM. Vervolgens werden beide applicaties tot in detail met elkaar vergeleken op efficiency, look and feel, en gebruiksgemak. De gebruiksvriendelijkheid van Microsoft CRM en de branchekennis en het inlevingsvermogen van CRM Resultants gaven de doorslag.



KEMPEN & CO
Merchant Bank

**'Het is de kunst om hoofdpunten
vast te houden'**

Template

CRM Resultants heeft op basis van Microsoft Dynamics CRM een template voor Financial Services ontwikkeld. Deze template is toegespitst op de werkprocessen bij financiële instellingen. Typische handelingen, zoals accreditatie en acceptatie van cliënten zijn ingebouwd. Doordat dergelijke stappen in de applicatie vastliggen, kunnen de afdelingen acceptatie, cliëntbeheer en marketing efficiënter met elkaar samenwerken. Iedere statusverandering in de workflow 'triggert' een nieuwe taak, afspraak of e-mail. Verder biedt de applicatie de mogelijkheid om specifiek voor verzekeraars en banken 'complexe relaties' vast te leggen, waardoor aansluiting met backofficesystemen en rapportage-eisen kan worden gerealiseerd. Zie hiervoor:



www.crm-resultants.nl/finance

CRM Resultants
Steinstraat 18
1223 DA HILVERSUM
tel. +(31) 035 6460480
info@crm-resultants.nl

EindelijkCRM.nl
(MS CRM als ASP oplossing)
Fokkerweg 300
1438 AN Schiphol
tel. +(20) 6052100