

Berenschot creëert dynamiek door beter en sneller relatiemanagement

Steeds weer je grenzen verleggen



Danny Klompsma (42) is managing director van de HRMgroep interim management, projectmanagement en executive search van Berenschot. En hij is trots. Niet alleen omdat Berenschot zeventig jaar bestaat, maar vooral omdat zijn interim adviesgroep is uitgeroepen tot een van de beste van 2007. Een gesprek in de fraaie design overlegruimte bij Berenschot in Utrecht.

“Alles is met CRM veel dynamischer en gebruikersvriendelijker geworden,” zegt Klompsma.

“Bij executive search, interim management en programmamanagement merken we goed dat er concurrentie is. Daarbij komt dat de cycli in organisaties steeds sneller gaan en de efficiency toeneemt. Organisaties willen dus snel schakelen bij veranderingen, en wij moeten zeker zo snel capaciteit kunnen leveren. Dat lukt met behulp van CRM.”

De adviesgroep heeft veel zelfstandige interimmanagers in haar portefeuille en om deze te kunnen inzetten, is snel overzichtelijke informatie nodig over mogelijke interimers voor potentiële opdrachten of over eventuele kandidaten voor een andere functie.

Klompsma: “Met CRM zien we onmiddellijk wie er geschikt is voor een opdracht en of hij of zij beschikbaar is. Dat is belangrijk, want vanwege de concurrentie is een snelle selectie nodig. Ook moeten we de interimmer of kandidaat op korte termijn aan de opdrachtgever kunnen voorstellen.”

Follow up

Organisatiebureaus beperken zich al lang niet meer tot het geven van advies. Ook het vervolgt raject naar aanleiding van het advies vullen zij in. Dat kan zijn door het doen van vervolgonderzoek, door het leveren van capaciteit, enzovoort. “Wij geven follow up aan het advies,” legt Klompsma uit. “We leveren de mensen om organisaties te ondersteunen bij de uitrol van ons advies. Stel dat we een bepaalde gemeente zouden adviseren om te migreren van een directiemodel naar een sectorenmodel. Dan kunnen wij tijdelijke managementcapaciteit voor de uitvoering van dit traject leveren. Of, ander voorbeeld, als twee leasemaatschappijen fuseren, dan ondersteunen wij bij het samenvoegen van afdelingen en processen. We leveren dan een programmamanager na het adviestraject.”

Berenschot is een universiteit in het klein. De organisatie doet veel wetenschappelijk onderzoek om de juiste adviezen te kunnen geven. Het bedrijf richt zich op organisatieadvies in de private en in de publieke sector. De groep van Klompsma kent geen onderscheid tussen privaat en publiek; met beide sectoren doet Berenschot zaken. Klompsma: “Wij leveren alles op het gebied van mensen in organisaties, van management development tot het doen van assessments en onderzoek. We moeten dus heel goed vastleggen welke ervaring, welke competenties en welke specialismen onze interimers en kandidaten hebben. En natuurlijk wanneer zij beschikbaar zijn. Het gaat in zijn totaliteit om een paar duizend dossiers. En we willen met name specifieke vaardigheden die nodig zijn in overheidsorganisaties en bedrijven goed in kaart hebben.”

Meer diversiteit

CRM is belangrijk voor Berenschot omdat relaties meer divers zijn geworden. Functies zijn meer ontsloten en complexer en kandidaten hebben meer kennis nodig voor bepaalde taken. Een netwerk is daarbij ook belangrijk, want in besluitvormingsprocessen moet je je kunnen laten ondersteunen door anderen, door adviseurs. Klompsma: “We moeten ons beslist onderscheiden van onze concurrenten, en dat doen we mede door onze relaties nog beter te onderhouden. Dat betekent: weten wanneer je moet bellen, wie er beschikbaar zijn, welke potentiële opdrachten kunnen worden ingevuld. Zodra er

een vraag komt moeten we onmiddellijk in ons systeem kunnen nagaan of het matcht. En dat gaat met CRM erg gemakkelijk." Berenschot gebruikte wel eerder een CRM-systeem. Dat was echter niet integraal bruikbaar en niet gebruiksvriendelijk. De organisatie is overgestapt op MS CRM Dynamics met de bedoeling er organisatiebreed mee verder te gaan. Een van de redenen is dat het gemakkelijk te integreren is met andere (Microsoft) producten.

Database



Berenschot startte november 2007 met MS CRM, en op 1 januari 2008 ging de knop om. Klompsma: "Van tevoren hebben we een goed stappenplan gemaakt met onze wensen en eisen. We hebben in korte tijd een database gebouwd met daarin de gegevens van enerzijds klanten en opdrachtgevers en anderzijds onze interimers en kandidaten." Voorheen verwerkte de adviesgroep onderzoeken in Excel en schreef mailings via Word. Nu heeft de groep alles in één systeem, waardoor zij efficiënter werkt en systematischer de gegevens vastlegt. "We gebruiken nu WorkForceVision, een HRM-systeem dat werkt vanuit de vertrouwde werkomgeving van Outlook. Maar de CRM-functionaliteit is op een aantal punten veel uitgebreider. Zo kunnen we vanuit CRM eenvoudig signalen laten uitgaan naar medewerkers, bijvoorbeeld zodra iemand gebeld moet worden. Via Sharepoint-technologie kunnen de interimers inloggen, laten weten dat ze weer beschikbaar zijn of

hun CV updaten. Nu hosten we het systeem nog bij onze partner. De volgende stap is dat we het CRM-systeem in eigen huis gaan draaien."

De toekomst

Op dit moment is Klompsma aan het finetunen op parameterniveau. Ook heeft hij nog wensen op het gebied van inloggen en het uitvoeren van bepaalde selecties. Klompsma: "Belangrijk is dat CRM ons integrale proces ondersteunt. Momenteel gaat het om kwalitatief hoogstaand relatiemanagement en contactonderhoud, om meer informatie over onze interimers en kandidaten, en om nog betere zoekfuncties. Straks gaan we ook de facturering doen met behulp van CRM. We willen de functionaliteit rondom het relatiebeheer beter faciliteren, onder meer door ontvangen e-mails in virtuele dossiers op te bergen. We verleggen steeds de grenzen en houden zo het zeventig jaar oude Berenschot jong."