

Nationale Borg ondersteunt ambities met Microsoft CRM

Commercieel slagvaardig opereren is voor financiële instellingen belangrijk: de concurrentie neemt toe en de marges nemen af. De toegenomen administratieve- en compliance druk hebben de commerciële slagkracht verder aangetast. De kredietcrisis heeft daar nog een extra prioriteit aan toegevoegd: risicomanagement. Voor veel organisaties een moment om een CRM systeem te overwegen. Zo ook bij Nationale Borg, de specialist in bankgaranties en herverzekeringen. Nationale Borg is de enige onafhankelijke borgverstrekker in Nederland.

Nationale Borg heeft voor CRM Resultants gekozen om de implementatie van CRM te verzorgen.

Doelstelling implementatie Microsoft CRM

Voor dit project heeft Nationale Borg een aantal heldere doelstelling geformuleerd t.a.v. CRM:

“CRM moet ondersteuning bieden aan de belangrijkste organisatiedoelstelling voor wat betreft de omzet- en klantgroei en ondersteunen in het goed managen van risico.”

Vanuit deze organisatiedoelstelling is een aantal concrete doelstellingen geformuleerd:

- Centralisatie en ontsluiting van relatiegegevens
- Vereenvoudigde rapportage
- Vereenvoudigde toegang tot management rapportages
- Ondersteuning van het commerciële proces
- Efficiëntere werkwijze (tijdsbesparing)
- Betere mogelijkheden voor gerichte marketing activiteiten en ondersteuning van eenduidige communicatie met relaties.

Knelpunten huidige werkwijze

Uit het vooronderzoek kwamen meerdere knelpunten naar voren. Deze zijn overigens ook grotendeels te herkennen bij andere financiële instellingen.

De belangrijkste geconstateerde knelpunten zijn:

- Relevante klant/relatie informatie is verspreid over diverse systemen
- Genereren van rapportages is tijdsintensief
- Afhankelijkheid en tijdsbeslag op IT afdeling is groot
- Ontbreken van een systeem dat sturing geeft aan commerciële proces
- Gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit huidige systemen beperkt
- Herhaalbaarheid marketing acties is beperkt
- Hoge administratieve druk bij commerciële mensen.

Prioriteiten

Samen met Nationale Borg is een prioriteitenlijst en een daarbij behorende planning gemaakt om te starten met het centraliseren van klantgegevens en de commerciële processen te ondersteunen door middel van relatiebeheer, contactmanagement en verkoop.

Als vervolg hierop zijn deelprojecten besproken ten aanzien van het verbeteren van de rapportages met managementinformatie en het creëren van een centraal toegangspunt – portal – voor toegang tot verschillende applicaties en data. Voor deze portal wordt gedacht aan een centrale toegang via SharePoint van waaruit de gebruiker toegang krijgt tot de gewenste informatie. Deze bestaat uit klantgegevens (CRM), documenten en rolgebaseerde toegang tot rapportage en dashboards. Er is dan een dagelijkse uitwisseling van gegevens met Oracle waarbij alle gegevens over overeenkomsten,

garanties en contracten in CRM beschikbaar komen. Zo ontstaat vanuit CRM een centraal klantbeeld op basis de contacthistorie en de basisgegevens vanuit Oracle. Door deze integratie kunnen selecties gemaakt worden op basis van gegevens die vanuit Oracle zijn aangeleverd. De gebruiksvriendelijke user interface van Microsoft CRM is hier bij uitstek voor geschikt.

Om de implementatie te versnellen heeft National Borg gekozen voor een testomgeving op basis van de ASP oplossing van CRM Resultants. Productie vindt plaats op een inhouse omgeving. Als verdere versneller maakt Nationale Borg gebruik van de financiële template, waarin de belangrijkste processen en functies zijn vastgelegd.



Projectteam Nationale Borg, tevreden na de "go-live"



Directeur Jos Kroon ontvangt de "go-live" bokaal van Roel Hilberink

Bij het project dan van oktober tot eind december liep, is gebruikgemaakt van de Result Track methode van CRM Resultants. Het project is on-time en binnen budget opgeleverd. Daarbij was er uitgebreide aandacht voor de begeleiding van de gebruikers tijdens de in productie name. Het gebruik van CRM neemt steeds meer toe, ook al is Nationale Borg nog maar korte tijd live. Reden waarom Nationale Borg tevreden is met het project, de begeleiding door CRM Resultants en het werken met Microsoft Dynamics CRM.