



Microsoft®

## Antwerp Management School ondersteunt specifieke processen met Dynamics CRM

Net iT

+32 (0)9 361 82 33  
sales@net-it.be

land: België

sector: onderwijs

### profiel

De Antwerp Management School geeft opleidingen aan managers en toekomstige managers. De school telt ongeveer 50 vaste medewerkers plus een docentenkorps. Elk jaar registreren ongeveer 2500 klanten zich voor de verschillende opleidingen. Voor de fulltime masterprogramma's komt het merendeel van de studenten uit het buitenland.

### uitdaging

Antwerp Management School wil een snelle en professionele service bieden aan zijn studenten en deelnemers. Daarvoor was een betere softwareoplossing nodig. De administratieve processen gebeurden nog te veel manueel,

Antwerp Management School geeft opleidingen aan huidige en toekomstige, lokale en internationale managers. De instelling had een nieuwe softwareoplossing nodig om haar interne processen te ondersteunen en te automatiseren.

Partner Net IT paste Microsoft Dynamics CRM aan voor de specifieke behoeften van Antwerp Management School. Alle contacten zitten nu in de nieuwe database, die de administratieve en operationele processen rond de lesprogramma's ondersteunt. De informatie is voor alle gebruikers overzichtelijk en snel beschikbaar. Bovendien werden de website, de boekhouding en het lokalenbeheer in de CRM-toepassing geïntegreerd. Daarnaast beschikt Antwerp Management School over alle functionaliteiten voor de opvolging van de verkoop- en marketingprocessen.

Door de automatisering is er minder manueel werk, zodat er minder vergissingen gebeuren. Bovendien stijgt de productiviteit en krijgen de klanten een betere service. Ook de rapportering gaat nu veel sneller en is uitgebreider dan vroeger, waardoor Antwerp Management School betere strategische beslissingen kan nemen.

waardoor er tijd verloren ging er vergissingen gebeurden. Ook de rapportering liet te wensen over.

## oplossing

Partner Net IT stelde Microsoft Dynamics CRM voor als basis voor de specifieke behoeften van Antwerp Management School. Het pakket werd aangepast aan de behoeften van de instelling en geïntegreerd met de website, het logistieke beheer en de boekhouding. Alle administratieve processen rond de opleidingsprogramma's gebeuren met behulp van Microsoft Dynamics CRM.

## voordelen

- Efficiënter en sneller werken
- Minder vergissingen
- Informatie up-to-date
- Betere en flexibele klantenservice
- Minder manueel werk
- Gebruiksvriendelijk
- Professionele uitstraling
- Uitgebreide en snelle rapportering
- Betere managementbeslissingen

## software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

De Antwerp Management School werkt sinds kort met Microsoft Dynamics CRM. Die softwareoplossing dient niet alleen voor de ondersteuning van verkoop en marketing, maar ook voor de automatisering van de specifieke operationele en administratieve processen, zodat ze veel sneller en efficiënter verlopen.

Antwerp Management School leidt managers op in de verschillende stadia van hun carrière. De school stelt ongeveer 50 vaste werknemers en een docentenkorps te werk. Elk jaar registreren ongeveer 2500 klanten zich voor de verschillende managementopleidingen. Voor de fulltime masterprogramma's komt het merendeel van de studenten uit het buitenland. De campus telt zo'n 24 nationaliteiten.

"Onze oude database was ontwikkeld door de Universiteit Antwerpen, waar we oorspronkelijk toe behoorden", vertelt Marijke De Roost, IT Officer bij Antwerp Management School. "We hebben echter andere behoeften aangezien wij vaak met businessklanten werken, wat een andere aanpak vergt. Bovendien was de database niet toegankelijk voor iedereen, en waren er onvoldoende mogelijkheden voor rapportering."

## Flexibel aanpassen aan behoeften

De managementschool ging dus op zoek naar een softwarepakket voor het contactenbeheer en voor de administratie rond de opleidingen. Eerst bekeek Antwerp Management School het marktaanbod van specifieke softwarepakketten voor de onderwijssector. Geen enkel bleek te voldoen aan de behoeften van de Antwerpse organisatie. Zo kwam Microsoft Dynamics CRM in de kijker. "Die software biedt alle typische CRM-functionaliteiten voor verkoop en marketing", zegt Hilde Van Brempt, Director Operations & Finance bij Antwerp Management School. "Bovendien konden we het pakket aanpassen aan onze behoeften. Zo kunnen we de software koppelen aan onze administratie rond het beheer van de opleidingsprogramma's."

Antwerp Management School besliste om voor het project in zee te gaan met partner Net IT. Een aantrekkelijke voorstudie en de aanpak van Net IT gaven daarbij de doorslag. "Microsoft Dynamics CRM biedt heel wat standaardmogelijkheden maar het is ook zeer flexibel aan te passen aan de specifieke behoeften van elke klant", vertelt Kristof D'Hoossche van Net IT. "Daarom noemen wij het 'xRM'. We gebruiken Dynamics CRM als basis en bouwen de nodige aanpassingen om de operationele processen



Hilde Van Brempt: "Onze productiviteit is enorm gestegen."

van de klant te ondersteunen."

Antwerp Management School is alvast tevreden over de samenwerking met Net IT. "Ze kennen onze omgeving en onze behoeften heel goed", zegt Marijke De Roost. "We werken ook altijd samen met dezelfde consultant zodat we niet telkens ons verhaal opnieuw moeten doen."

### Uitgebreide administratie

Het project ging van start in september 2008 en werd in fasen aangepakt. Eerst werden alle processen rond de opleidingen zelf in Dynamics CRM geïntegreerd. Daar komt immers heel wat administratie bij kijken, zoals de inschrijvingen van kandidaten, het plannen van de opleidingen, het boeken van de docenten, het lokalenbeheer, de catering, de uurroosters, de puntenadministratie en de facturatie. In september 2009 waren alle operationele processen klaar voor de toen startende programma's.

Pas daarna kon Antwerp Management School van start gaan met de meer typische CRM-functionaliteiten zoals de organisatie van evenementen en het beheer van marketingcampagnes. "We hebben ook 'programma's op maat van klanten, waarbij we opleidingen geven in bedrijven" zegt Hilde Van Brempt. "Daarvoor volgen we een meer

klassiek verkoop- en marketingproces van klantenbezoeken, offertes en mailings. We maken gebruik van de informatie uit onze CRM-toepassing om onze eigen processen vorm te geven en te optimaliseren."

### Gestegen productiviteit

Door de integratie met andere toepassingen, kan Antwerp Management School veel sneller en efficiënter werken. "Onze productiviteit stijgt enorm, maar het is nog wat te vroeg om cijfers te kunnen geven", zegt Hilde Van Brempt.

Zo werd ten eerste de website van Antwerp Management School geïntegreerd met Dynamics CRM. Hilde Van Brempt: "Kandidaten kunnen zich online inschrijven. Wanneer ze geregistreerd zijn, verschijnt later meteen de voor hun relevante informatie in de online formulieren. Omgekeerd gaat alle informatie van de online inschrijvingen naar de CRM-toepassing, waarna degene die zich heeft ingeschreven een automatische e-mail ontvangt als bevestiging."

Ten tweede gebeurt ook het logistieke beheer nu met behulp van Dynamics CRM. "Vroeger hadden we nog veel manueel werk in spreadsheets en andere documenten", zegt Hilde Van Brempt.



Kristof D'Hoossche

"Microsoft Dynamics CRM biedt heel wat standaardmogelijkheden maar het is ook zeer flexibel aan te passen aan de specifieke behoeften van elke klant", zegt Kristof D'Hoossche, partner van Net IT.

### Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 503 31 13 of bezoek [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 (0)9 361 82 33 of bezoek [www.net-it.be](http://www.net-it.be)

Voor meer informatie over Antwerp Management School, bezoek [www.antwerpmanagementschool.be](http://www.antwerpmanagementschool.be)

"Daardoor gebeurden er vergissingen zoals dubbele boekingen van lokalen. Nu kan je meteen zien welke zalen geschikt en beschikbaar zijn. De medewerkers aan het onthaal kunnen zich daardoor beter toeleggen op de service aan onze klanten en bezoekers."

Een derde integratie is de boekhouding. De financiële taken van Antwerp Management School zijn uitbesteed, maar dankzij de integratie met Dynamics CRM gaan de facturen nu automatisch naar het externe boekhoudpakket. Ook op dat vlak gaat alles dus veel efficiënter en sneller dan vroeger.

### Snel toegang tot informatie

Iedereen kan nu toegang krijgen tot de informatie in de database. "In eerste instantie zijn dat alle personeelsleden die zorgen voor de ondersteuning van de opleidingen – onder meer de administratie, de communicatie, marketing, logistiek en het financieel beheer. Daarnaast kunnen we op termijn ook docenten toegang geven tot de informatie die voor hen nuttig is, zoals de opleidingen die ze zelf geven, de lokalen, de uurroosters en de deelnemers."

### Rapportering

De mogelijkheden voor rapportering zijn sterk toegenomen. "We kunnen nu veel meer rapporten genereren en het gaat ook veel sneller", zegt Hilde Van Brempt. "Onlangs kregen we van het Vlaamse Ministerie van Onderwijs de vraag hoeveel Nederlandse studenten we hebben en uit welke provincies ze komen. Dat kunnen we nu op vijf minuten rapporteren, terwijl het vroeger heel omslachtig en tijdrovend was."

Ook managementrapportering kan nu op basis van de informatie uit de CRM-oplossing. "Elke twee weken is er een managementvergadering waarbij we rapporten en cijfers moeten voorleggen", aldus Hilde Van Brempt. "Dankzij de uitgebreide rapportering kunnen we beter en sneller gefundeerde businessbeslissingen nemen en inspelen op vragen van onze klanten of wijzigingen in de markt. Dat is belangrijk, want ook in onze sector is er sprake van concurrentie. Als ambitieuze organisatie willen we onze omzet binnen drie jaar verdubbelen. Ook daarom hebben we gekozen voor een flexibel systeem, dat een goed fundament biedt voor onze strategie."