



Microsoft®

CENTURY 21 kan kantoren en klanten beter begeleiden



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

land: België
sector: vastgoed

profiel

CENTURY 21 is de grootste vastgoedorganisatie ter wereld met meer dan 8.500 kantoren in 68 landen. Ook in België is CENTURY 21 de grootste vastgoedonderneming. De van oorsprong Amerikaanse organisatie is in België actief sinds 1995 en heeft in de Benelux meer dan 165 kantoren, goed voor 900 medewerkers.

uitdaging

CENTURY 21 wou een nieuwe website met een achterliggende centrale database. Op die manier wou de organisatie efficiënter en meer gestroomlijnd werken. Dat moest de klantenservice ten goede komen en snellere rapportering mogelijk maken.

CENTURY 21, de grootste vastgoedorganisatie ter wereld, heeft meer dan 165 kantoren in de Benelux, goed voor 900 medewerkers. Het kantorennetwerk breidt voortdurend uit. Daarom was de onderneming op zoek naar een manier om de interne processen meer te stroomlijnen en te automatiseren.

Partner Net IT werkte een nieuwe website uit op basis van Microsoft Dynamics CRM. Elk CENTURY 21-kantoor krijgt daarin een eigen, geïntegreerde microsite. Via het intranet of via een webservice – verbonden met hun eigen applicatie – kunnen de kantoorhouders hun aanbod aanpassen. Op die manier wordt de historiek van de verhuur en verkoop per kantoor bijgehouden, wat strategisch zeer belangrijk is. Ook het financiële beheer gebeurt nu met behulp van Dynamics CRM, zodat er minder manueel werk is en ook minder risico op vergissingen.

Op termijn zal CENTURY 21 Dynamics CRM voor nog heel wat andere aspecten benutten, zoals het beheer van de opleidingen en de administratie. Nu al merkt de organisatie een grote tijdsbesparing en een verhoogde efficiëntie. Rapporten en cijfers zijn meteen beschikbaar.

oplossing

Partner Net IT bouwt de database en de verschillende functies uit op basis van Microsoft Dynamics CRM. De nieuwe website ging live in 2009. De Dynamics CRM-toepassing wordt extern gehost en als een dienst geleverd via het internet, zodat CENTURY 21 de software niet hoeft te onderhouden.

voordelen

- Efficiënter en sneller werken
- Financiële besparing
- Minder vergissingen
- Informatie up-to-date
- Betere klantenservice
- Minder manueel werk
- Gebruiksvriendelijk
- Professionele uitstraling
- Uitgebreide en snelle rapportering
- Betere strategische beslissingen

software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM 4.0

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Vastgoedorganisatie CENTURY 21 heeft sinds 2009 een nieuwe website met een achterliggende database in Microsoft Dynamics CRM. Daardoor verlopen de administratie, de opvolging van de kantoren en de klantenservice veel efficiënter en meer gestroomlijnd. Ook de rapportering gaat veel sneller.

“De meer dan 165 CENTURY 21-kantoren van onze franchisehouders krijgen vanuit de hoofdzetel een uitgebreide ondersteuning, waaronder strategisch advies, opleidingen en administratie”, vertelt Mathieu Verwilghen, General Manager van CENTURY 21 Benelux. “We waren al een tijd op zoek naar een manier om onze website daarbij te gebruiken als centrale tool.”

CENTURY 21 Benelux had al verschillende versies van zijn website gehad maar besliste uiteindelijk om niet meer te vertrekken van een website-ontwerp maar wel van een nieuwe, achterliggende database.

“De bedoeling was om op die manier een historiek bij te houden”, zegt Sybille Colin, Inside Manager bij CENTURY 21 Benelux. “De kantoren zetten hun panden online. Vroeger waren we die informatie kwijt wanneer ze de verkochte of verhuurde panden verwijderden. Op die manier was het intern moeilijk om een goed overzicht te houden van onze activiteiten, om rapporten op te stellen en om snel cijfermateriaal te hebben. Doordat ons kantorennetwerk snel groeit, kregen we de informatie zelfs niet meer op een efficiënte manier verwerkt. Automatisering was echt noodzakelijk om te vermijden dat we steeds meer mensen moesten aanwerven voor het manuele werk.”

Extern gehoste CRM software

CENTURY 21 kwam in contact met Microsoft-partner Net IT, dat de organisatie voorstelde om Microsoft Dynamics CRM te gebruiken. “In maart 2009 gingen we van start met het uitbouwen van de database”, vertelt Kristof D’Hoosche, partner van Net IT. “De nieuwe website ging live in de winter van 2009. De Dynamics CRM-software van CENTURY 21 wordt extern gehost. De toepassing wordt geleverd als een dienst via het internet, zodat CENTURY 21 de software niet lokaal hoeft te installeren en zich geen zorgen hoeft te maken over het onderhoud. Dynamics CRM overtuigt hier het pure klantenbeheer, zodat we graag spreken over Dynamics ‘xRM’.”

De CENTURY 21-kantoorhouders kunnen nu in hun eigen



Mathieu Verwilghen: "We kunnen meer correcte en snellere beslissingen nemen."

softwareapplicatie of via het intranet nieuwe panden invoeren, waarna de nieuwe informatie gesynchroniseerd wordt met de CRM-toepassing, waarna ze online komen. Inmiddels werken al meer dan 10 mensen in de hoofdzetel met de nieuwe software, maar op termijn zal iedereen op een of andere manier Microsoft Dynamics CRM gebruiken.

Minder misverstanden

De huidige gebruikers ondervinden alvast heel wat voordelen. "Alle informatie is gecentraliseerd, zodat de interne communicatie beter verloopt en er minder misverstanden opduiken", zegt Mathieu Verwilghen. "Bovendien kunnen we meer correcte en snellere beslissingen nemen. Aangezien we efficiënter werken, besparen we tijd en geld – hoewel dat niet de eerste doelstelling was van het project. We kunnen ook professioneler werken en ons beter profileren als onderneming. Door de standaardisatie van onze processen kunnen we altijd hetzelfde antwoord geven op vragen van kantoorhouders of klanten."

De kantoorhouders gebruiken nu al de CRM-oplossing via de webservice maar komen nog niet rechtstreeks met de software in contact. Elk CENTURY 21-kantoor heeft wel een 'microsite' binnen de website van CENTURY 21. Voor de

kantoorhouders worden de statistieken van hun website bijgehouden. Zo is het mogelijk om het marktaandeel van hun kantoor te zien, en om te bekijken welke panden worden bekeken en hoe lang, of hoe vaak ze worden aangeklikt. De kantoorhouders kunnen al die rapporten in realtime bekijken via het intranet.

Betere opvolging van klachten

Het CRM-project van CENTURY 21 is heel omvangrijk en gebeurt daarom in verschillende fasen. De database was de eerste stap, omdat die de motor is van de organisatie. Daarin zit onder meer de informatie van de kantoorhouders, hun commissieregelingen, het financiële beheer en alle informatie over het vastgoed. Ook de algemene website en de microsites waren essentieel bij de eerste fase. Daarna volgde het hele financiële beheer, van de verkoopcijfers tot de facturatie. Een ander belangrijk aspect is het kwaliteitsbeheer. Dat betekent onder meer dat de klachten van eindklanten goed worden opgevolgd. "We kunnen voor het eerst cijfers bijhouden over het aantal en het soort klachten, zodat we efficiënter kunnen bijsturen waar nodig", zegt Mathieu Verwilghen.

Dynamics CRM zal ook dienen voor het beheer van opleidingen en consultancy van de kantoorhouders.



Kristof D'Hoossche

"De CRM-toepassing wordt geleverd als een dienst via het internet, zodat CENTURY 21 de software niet lokaal hoeft te installeren en zich geen zorgen hoeft te maken over het onderhoud", 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. 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

Voor meer informatie over CENTURY 21, bezoek www.century21.be

"De kantoorhouders krijgen voortdurend opleidingen aangeboden, en daar komt heel wat bij kijken", zegt Sybille Colin. "Het aanbod, de planning, de inschrijvingen, de kosten, ... Vroeger gebeurden de inschrijvingen via het intranet maar bewaarden we geen historiek. Met Dynamics CRM kan dat wel, zodat we de mensen specifiek kunnen uitnodigen voor de opleidingen die voor hen nuttig zijn. Ook onze administratie per makelaar ('office management') en het opvolgen van nieuwe kantoren ('franchise management') zal op termijn gebeuren via Dynamics CRM."

Nu al ziet CENTURY 21 een aanzienlijke tijdsbesparing. "We kunnen nu heel gemakkelijk meteen rapporten genereren, terwijl we daar vroeger soms een hele dag voor nodig hadden", zegt Mathieu Verwilghen. "We hebben ook veel minder manuele gegevensinvoer, zodat we efficiënter en sneller werken, en het risico op vergissingen veel kleiner is."

Snel betrouwbare cijfers

Rapporten en cijfermateriaal zijn belangrijk op strategisch en kwalitatief niveau, maar ook voor de marketing. "Ons pr-kantoor vraagt ons voortdurend om cijfers voor de pers, maar vroeger konden we niet direct of zelfs onmogelijk voor betrouwbaar cijfermateriaal zorgen. Binnenkort hebben we met één druk op de knop alle cijfers die ze nodig hebben", zegt Mathieu Verwilghen. "Door het bijhouden van statistieken krijgen we ook een beter zicht op de tendensen in de markt. Dat helpt ons om onze positie van marktleider te behouden."

Er valt bij CENTURY 21 nog heel wat te doen door partner NET IT. "De samenwerking met Net IT verloopt zeer goed", zegt Mathieu Verwilghen daarover. "Dankzij hun complete service hebben we geen eigen informaticus meer nodig. De gebruikers wachten nu vol ongeduld op de verdere stappen in het project. Tegen 2012 zou de volledige oplossing klaar moeten zijn."