



## Q-Park bedient klanten beter en sneller met Dynamics CRM in tien landen



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

land: internationaal  
sector: parkeerdiensten

### profiel

Q-Park is één van de grootste Europese parkeerdienstverleners met sterke marktposities in Nederland, Duitsland, België, Groot-Brittannië, Frankrijk, Ierland, Denemarken, Zweden, Noorwegen en Finland. De organisatie heeft meer dan 860.000 parkeerplaatsen verdeeld over meer dan 5.900 locaties in eigendom, exploitatie, beheer of een combinatie daarvan.

### uitdaging

De verouderde CRM-toepassing die men voordien gebruikte, was niet voldoende gebruiksvriendelijk en niet geschikt voor taken zoals het opvolgen van marketingcampagnes. Dat gebeurde daardoor met

Q-Park, leverancier van parkeerdiensten, wou meer halen uit zijn klantencontacten en werkte samen met Net IT voor de implementatie van Microsoft Dynamics CRM. In tien landen gaan de afdelingen customer services, marketing en sales, business development en ook de financiële afdeling op termijn allemaal werken met de toepassing. Die draait centraal in het datacenter van Q-Park.

De gebruikers van customer services houden in Dynamics CRM alle contacten met klanten bij. Dankzij de uitgebreide mogelijkheden voor rapportering kan de organisatie haar aanpak doelgericht commercieel verfijnen. Ook marketingcampagnes kunnen met Dynamics CRM meer gestructureerd worden opgevolgd.

Net IT zorgde niet alleen voor de migratie van alle bestaande klantgegevens naar Dynamics CRM maar stond ook in voor de integratie met andere softwaretoepassingen, zodat de gebruikers slechts in één scherm hoeven te werken. Zo krijgen ze een heel compleet beeld van elke klant.

spreadsheets. Het ontbrak Q-Park ook aan een compleet beeld van alle klantencontacten en -vragen.

## oplossing

Partner Net IT hielp Q-Park bij de migratie naar Microsoft Dynamics CRM 2011, dat nu dient als centrale werkruimte waar alle klanteninformatie wordt bijgehouden.

## voordelen

- Beter klantenservice
- Meer efficiëntie
- Centraal systeem voor alle vestigingen, met aanpassingsmogelijkheden
- Uitgebreide rapportering
- Gestroomlijnde werkwijze in alle vestigingen
- Up-to-date informatie
- Beter samenwerken
- Gebruiksvriendelijk
- Integratie met andere software

## software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions  
Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Bij parkeerbedrijf Q-Park gaan op termijn alle vestigingen in tien landen werken met Microsoft Dynamics CRM 2011. Partner Net IT begeleidt het internationale project, samen met Cegeka. "De CRM-gebruikers zijn in eerste instantie de medewerkers van customer services en daarna ook de marketing en sales, business development en ten slotte de financiële afdeling", vertelt Sacha Oerlemans, marketing-verantwoordelijke bij Q-Park. "Al die gebruikers kunnen dan klantgegevens in de centrale database gebruiken, wijzigen of toevoegen."

Door te werken met een centraal beschikbare CRM-database, kan Q-Park alle klantencontacten structureel bewaren, zodat iedereen werkt met correcte en up-to-date informatie.

"De medewerkers van de dienst Customer Services kunnen in CRM alle contacten met klanten bijhouden", legt Sacha Oerlemans uit. "Als een bekende klant belt, wordt het telefoonnummer herkend zodat we zien wie er aan de lijn is. Als iemand vraagt naar de prijs van een bepaalde dienst of abonnement, dan vullen onze CRM-gebruikers dat aan onder het klantencontact."

## Volledig beeld van alle klanten

Dankzij die werkwijze kan Q-Park nu heel wat extra gegevens onder elk klantencontact bewaren. "We bouwen een schat aan informatie uit", zegt Frank Janssen, Corporate Information Manager bij Q-Park. "Alle informatie die vroeger verspreid stond, wordt nu samengebracht. Zo krijgen we een 360°-beeld van de klant. We kunnen e-mails koppelen, zien welke contracten een klant heeft, welke toegangsbadges, wat de status van de betalingen is; we kunnen zelfs de facturen inkijken."

Naast een compleet beeld van de gekende klanten met abonnement, komen er in de toekomst ook de andere, occasionele klanten bij. Volgens Sacha Oerlemans is vooral de informatie van niet-gekende klanten een grote troef. "In tegenstelling tot vroeger bewaren we nu alle vragen, ook van niet-gekende klanten. De meeste mensen die komen parkeren kopen immers een los ticket en hebben geen vast abonnement."

Door alles structureel te bewaren, is het ook mogelijk om allerlei rapporten op te stellen. Zo kan Q-Park bijvoorbeeld nagaan naar welke producten klanten het meest vragen in een bepaalde locatie of regio.



Kristof D'Hoossche, CRM-specialist bij Net IT: "In het kader van dit project werden alle processen gestroomlijnd zodat iedereen nu op dezelfde manier werkt. De kern van de toepassing is voor elk land hetzelfde, alleen bepaalde financiële gegevens en taalinstellingen variëren."

De afdeling Marketing en Sales kan op termijn de contactgegevens in Dynamics CRM gaan gebruiken om campagnes te creëren en op te volgen. Zo kunnen ze er de reactie van de klanten bewaren. Ook die opvolging zal nu mee gestructureerd verlopen en niet meer in aparte spreadsheets, zoals vroeger het geval was.

### Herkenbaar en gebruiksvriendelijk

Sacha Oerlemans: "Onze oude CRM-toepassing was niet geschikt voor campagnes. Het zou ook erg duur zijn geweest om het systeem aan te passen aan onze wensen. Daarom gingen we op zoek naar een meer gebruiksvriendelijke toepassing die we konden integreren met onze andere software. Dynamics CRM bleek het meest geschikt: erg herkenbaar en gebruiksvriendelijk, en perfect te integreren met ons ERP-systeem Dynamics NAV en met Outlook."

Q-Park kwam in contact met Net IT via Cegeka, dat al instond voor het beheer van de IT-infrastructuur en van de software bij Q-Park. Het parkeerbedrijf werd overtuigd door de expertise en de ervaring van Net IT, dat voor dit project een strategisch partnership sloot met Cegeka. Dynamics CRM draait nu in Q-Parks centrale datacenter.

### Alle processen gestroomlijnd

"Vroeger werkte elk land op zijn eigen manier met de klantencontacten", aldus Kristof D'Hoossche, CRM-specialist bij Net IT. "In het kader van dit project werden alle processen gestroomlijnd zodat iedereen nu op dezelfde manier werkt. De kern van de toepassing is voor elk land hetzelfde, alleen bepaalde financiële gegevens en taalinstellingen variëren. Per land past het scherm zich ook aan. Die variatiemogelijkheden maakten het project wat complexer in ontwerp, maar wel zeer interessant voor Q-Park. Ze hebben nu een systeem met centrale processen dat toch kan aangepast worden aan verschillende wensen in verschillende landen."

"Ook de integraties geven Q-Park een goed zicht op alle klanteninformatie", aldus Sam Vanderstraeten, Senior Project Manager van Net IT. "We integreerden Dynamics CRM met de website, met de contractbeheerssoftware Evita, met de berekeningssoftware Highdeal en met Dynamics NAV, dat dient als ERP- en facturatiesysteem. Dankzij die integratie hoeven de gebruikers geen aparte toepassingen te openen om iets op te zoeken."

### Gefaseerde aanpak

Door allereerst de medewerkers van de afdeling Customer Services toegang te geven tot Dynamics



Sacha Oerlemans

"Alle gebruikers kunnen klantgegevens in Dynamics CRM gebruiken, wijzigen of toevoegen."

#### 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 Q-Park, bezoek [www.q-park.com](http://www.q-park.com)

CRM, ging Q-Park van start met een veeleisende maar ervaren gebruikersgroep. "Zij hebben de meeste informatie nodig uit andere toepassingen", aldus Sandra Hautermans, informatieanalist marketing en sales. "Bovendien zijn zij al gewend om informatie systematisch bij te houden."

De afdeling Customer Services kwam eerst aan bod. Dat wordt nu stelselmatig uitgebreid naar andere afdelingen van Q-Park. Sandra Hautermans: "De marketing- en salesmedewerkers moeten zich nog wat aanpassen aan de meer procesmatige aanpak. M'n collega's van Business Development werken voornamelijk voor vastgoedontwikkelaars, een heel andere klantengroep, en de afdeling Finance staat onder meer in voor de contracten. Voor elke divisie en gebruikersgroep moeten we dus inschatten op welke manier we de overgang naar Dynamics CRM het best aanpakken."

#### Beter samenwerken door informatie te delen

De gebruikers kregen een opleiding, maar ze waren heel snel met de nieuwe toepassing vertrouwd. "Ze willen absoluut niet meer terug naar hun vroegere werkwijze", zegt Frank Janssen. "Wel moeten de medewerkers van Customer Services meer informatie loggen, wat in eerste instantie extra werk is voor hen", zegt Sacha Oerlemans. "Het voordeel is dat er niets meer verloren gaat, dat het werk beter op te volgen is en dat collega's beter kunnen samenwerken. We zien immers wat we al eerder hebben gezegd of gedaan voor een klant."

Het project is geslaagd, maar het vroeg een niet te onderschatten inspanning. Naast de technische complexiteit had ook de functionele analyse van de businessprocessen heel wat voeten in de aarde. "Het vertalen van business naar IT heeft ons echt kopzorgen bezorgd", aldus Sacha Oerlemans. "We verwachten wel dat de leercurve voor de volgende gebruikersgroepen veel korter zal zijn. We weten nu dat je in ieder geval voldoende tijd moet nemen om de fundering stevig te maken. Zo is het heel belangrijk om alles heel gedetailleerd te beschrijven, om de gebruikers goed op te leiden en om genoeg aandacht te schenken aan change management."