

## Strategica verdubbelde de operatiesnelheid van haar call center via CRM

Strategica, gevestigd in Aalter, geeft strategisch advies omtrent inkomen, pensioen, vermogen en nalatenschap. Onder leiding van Tibald Rasschaert, Guy Brackenier en Koen Dullaers zetten 25 werknemers zich dagelijks in om klanten zo goed mogelijk financieel te begeleiden

Als startende KMO was Strategica dringend op zoek naar een CRM oplossing om de grote hoeveelheid aan data zeer snel te structureren, om klanten heel goed te kunnen opvolgen en om snel en efficiënt te kunnen werken.

Net IT zorgde in een korte tijdspanne voor de implementatie van Microsoft Dynamics 365 (Office en CRM Online).

### Goede diagnostiek en snelheid, ingrediënten van dit CRM succesverhaal

“De manier waarop Net IT vanaf het begin alles aanpakte, was heel sterk. Ze hebben eerst heel duidelijk in kaart gebracht wat onze bedrijfsprocessen zijn en hoe we de werking konden verbeteren. Dankzij deze uitgebreide diagnostiek wisten we wat er allemaal ging komen en wat het eindresultaat ging zijn”, zegt Koen Dullaers.

Guy Brackenier vult aan: “De wijze van Net IT’s samenwerken correspondeert met onze manier van werken. Eerst kennismaken, alles in kaart brengen, analyseren en dan de juiste strategie bepalen. Dat gaf ons veel vertrouwen.”

Dé grootste uitdaging van het CRM project was volgens de drie bestuurders om heel snel operationeel te zijn met CRM. “Dat heeft wel voor de nodige stress gezorgd, maar uiteindelijk heeft Net IT op vier maanden tijd een sterke CRM tool afgeleverd,” aldus Tibald Rasschaert.

### Verdubbeling van de operatiesnelheid van het call center

Alle 25 medewerkers van Strategica werken ondertussen actief met het CRM platform, waaronder ook de call center agents. “We merken dat de belsnelheid van onze call center medewerkers gevoelig stijgt dankzij CRM. Toen ze vroeger met Excel werkten, konden ze zo’n 30 à 40 calls op 4 uur behandelen. Nu kunnen we spreken van een verdub-



V.l.n.r.: Tibald Rasschaert, Koen Dullaers en Guy Brackenier  
Bestuurders Strategica

“ De manier waarop Net IT vanaf het begin alles aanpakte, was heel sterk. Dankzij de goede diagnostiek wisten we wat er allemaal ging komen. ”

beling, waarbij onze medewerkers gemakkelijk 60 à 70 calls op 4 uur doen.”

Vóór de CRM implementatie werkte het call center dus enkel met Excel-bestanden. Dat ze nu alles kunnen opvolgen en registreren in CRM is een enorme verbetering. Koen legt verder uit: “Met CRM krijgen onze medewerkers nu een beldscherm te zien met het telefoonnummer erop. Ze drukken op dit nummer en er wordt automatisch gebeld. Daarna krijgen ze een doorloopscherm waarop ze moeten registreren of de (potenti-

“**Net IT heeft zeer talentvolle medewerkers met technische expertise.**”

”

Tibald Rasschaert  
Bestuurder bij Strategica

ele) klant al dan niet heeft opgenomen, wat er is besproken, ... . Als je daarvan de snelheid meet of je meet de snelheid als je dit in Excel verwerkt ... dat is een gigantisch verschil.”

### Unieke identificatie van klanten met e-ID

Net IT ontwikkelde voor Strategica de functionaliteit om gegevens van elektronische identiteitskaarten in te lezen en op te slaan in Microsoft Dynamics 365. Deze functionaliteit wordt vooral gebruikt door de consultants van Strategica die ter plaatse bij klanten gaan. “Vanuit ons beroep zijn we verplicht om elke klant te identificeren. Dat we uiteindelijk de klant in Dynamics 365 registreren op basis van zijn/haar e-ID is toch wel vrij uniek. We hebben onmiddellijk de juiste én alle gegevens beschikbaar in onze CRM omgeving”, legt Guy uit.

Bovendien kunnen de consultants via de webcam op hun tablet ook een foto nemen van de e-ID. Deze foto en een samenvattende pdf van de gegevens kunnen ze vervolgens opslaan op Sharepoint Online.

### Efficiënte werking dankzij gedetailleerde dashboards

Aan de hand van 1 dashboard kan het management de prestaties van het call center analyseren en bijsturen indien nodig. “Meten is weten, anders zit je blind te werken,” zegt Koen. “Dankzij het dashboard in Microsoft Dynamics 365 kan ik real-time zien: wie heeft hoelang en hoeveel gebeld, hoeveel afspraken zijn er gemaakt ... . En dit per dag, per week en per maand”.

In de nabije toekomst zal Net IT nog andere dashboards voor Strategica configureren, zoals een dashboard om de efficiëntie van de consultants op de baan te meten of een dashboard om de succesratio van een voordracht te achterhalen.

### Gestroomlijnde organisatie van voordrachten

Strategica houdt regelmatig voordrachten over fiscaliteit, pensioen, vermogen en successie. Voor de organisatie van deze voordrachten gebruiken zij ClickDimensions, een marketing automation tool die volledig is geïntegreerd in Microsoft Dynamics 365.

“We versturen de uitnodigingen grotendeels via ClickDimensions. Hierdoor kunnen we onmiddellijk zien wie er de e-mail heeft geopend en dus mogelijke interesse heeft. Op basis van deze info bepalen we verder welke vervolgcities we kunnen ondernemen”, legt Koen uit.

### “Gelukkig zijn we bij Net IT terechtgekomen”

Koen: “Eigenlijk kunnen we van geluk spreken dat we bij Net IT zijn terechtgekomen. We kenden niet zoveel van CRM software en Net IT heeft ons hierin zeer goed begeleid.

Tibald vult aan: “Net IT heeft ons als het ware de wondere wereld van IT een beetje leren kennen. Ze hebben zeer talentvolle medewerkers met technische expertise. Als je aan de medewerkers van Net IT iets vraagt, dan krijg je snel een goede oplossing. Ook de beschikbaarheid van hun Service Desk is zeer hoog.”

Guy besluit: “De medewerkers van Net IT hebben feeling met hun klanten, ze weten wie hun klanten zijn. Ook het management is nauw betrokken en dat is een groot verschil met andere spelers.”

