

Klantverhaal

Allianz Benelux NV gebruikt CRM voor een beter relatiebeheer en digitale marketingcampagnes

De Allianz Group is één van de grootste verzekeraars ter wereld. De groep is actief in meer dan 70 landen en heeft zo'n 86 miljoen klanten wereldwijd. Ook in België is Allianz een belangrijke speler op de markt van verzekeringen en financiële dienstverlening.

De Belgische organisatie telt ongeveer 1000 medewerkers en heeft meer dan een miljoen klanten.

Al sinds 2010 werkt Allianz Benelux NV samen met Net IT voor heel wat CRM toepassingen, zoals voor haar relatiebeheer met makelaars en voor het lanceren en opvolgen van marketingcampagnes.

Eén centraal beheerssysteem

Allianz Benelux NV kent al een lange geschiedenis met talrijke overnames van andere verzekeringsmaatschappijen. Eén van de eerste CRM projecten met Net IT als CRM partner was dan ook het samenvoegen van 2 CRM omgevingen (Allianz Benelux NV en Mensura) in één centraal beheerssysteem.

Duidelijk relatiebeheer tussen Allianz Benelux NV en makelaars

Allianz Benelux NV verdeelt haar producten via onafhankelijke, professionele makelaars. Deze makelaars zijn de schakel tussen de eindklanten en Allianz Benelux NV zelf. Om de samenwerking tussen Allianz Benelux NV en haar makelaars goed te kunnen opvolgen, zette de verzekeringsmaatschappij samen met Net IT 'Broker Relationship Management' (BRM) op.

"Op een bepaald moment hadden we nood aan een CRM oplossing voor onze accountmanagers. Net IT ontwikkelde dit in Microsoft Dynamics. Bij Allianz Benelux NV spreken we intern niet over CRM, maar over Broker Relationship Management", zegt Jan Doumen, Demand and Delivery Manager Transversal Benelux.

Oorspronkelijk gebruikten de accountmanagers van Allianz Benelux NV BRM enkel voor de opvolging van meetings en communicatie met de makelaars: welke bezoeken planden zij in? Wat werd er besproken tijdens deze bezoeken? Met welke financiële cijfers moesten zij rekening houden?, ...

“De combinatie van gekwalificeerde Net IT werknemers en duidelijke projectaanpak zorgt ervoor dat CRM projecten lopen als een trein.”

Jan Doumen

Demand and Delivery Manager Transversal Benelux



Optimale lancering en opvolging van marketingcampagnes

Na verloop van tijd is Allianz Benelux NV BRM ook gaan gebruiken voor andere zaken, zoals lead- en campagnemanagement. Vroeger werden marketingcampagnes bij Allianz Benelux NV uitgevoerd via ad hoc gemaakte xls.files en werden de campagnes manueel opgevolgd.

Het campagneproces moest dringend geoptimaliseerd worden. Net IT breidde BRM verder uit met een specifieke campagnetool, 'Prolink Campaign'. Via deze tool kan het ontwerp, de set-up en de uitvoering van marketingcampagnes geautomatiseerd worden, gebaseerd op een geactualiseerde dataset en een 360° klantbeeld.

“Dit alles zorgt voor een betere samenwerking tussen onze marketing- en salesmedewerkers en de verschillende makelaars”, zegt Jan. “Daarnaast kunnen zij en het management campagneresultaten beter opvolgen via geïntegreerde dashboards met real-time info over bijvoorbeeld aantal verzonden leads naar de makelaars en aantal geconverteerde leads.

'Fancy' e-mails via ClickDimensions

Net IT implementeerde voor Allianz Benelux NV ook ClickDimensions, een marketing automation tool geïntegreerd in Microsoft Dynamics. Jan: “ Dankzij ClickDimensions kunnen wij zeer 'fancy' e-mails uitsturen naar (potentiële) klanten en hun interactie op deze e-mails goed opvolgen.”

ClickDimensions wordt voornamelijk gebruikt voor de partners van Allianz, namelijk BMW en MINI. “Als een potentiële klant langsgaat bij BMW of MINI en hij/zij is geïnteresseerd in een Allianz-verzekering, dan zet de verkoper alle contactgegevens en gewenste garanties van de klant in de webapplicatie van Allianz Benelux NV.

Achter de schermen creëert 'Prolink Campaign' vervolgens automatisch een leadfiche in BRM. Op basis van alle info stuurt ClickDimensions dan een gepersonaliseerde e-mail naar de potentiële klant. Deze e-mail is opgemaakt volledig volgens de look and feel van BMW of MINI. “Dit draagt bij tot een betere

merkervaring door de klant”, legt Jan verder uit.

CRM projecten lopen als een trein

“De inzet van de juiste gekwalificeerde mensen in combinatie met de duidelijke projectaanpak van Net IT zorgen ervoor dat CRM projecten lopen als een trein. Vanuit managementperspectief is dat alles wat je wensen kan.” Omdat Net IT een onafhankelijke niche-speler is, heeft dit voor Allianz Benelux NV heel wat voordelen: “Net IT is dynamisch en de perfecte partner om CRM en Microsoft Dynamics te implementeren”, besluit Jan Doumen.

“Net IT is dynamisch en de perfecte partner om CRM te implementeren.”

Jan Doumen

Demand and Delivery Manager Transversal Benelux

