

Klantverhaal

Isabel Group maakt data-driven customer engagement mogelijk met Microsoft Dynamics 365

Isabel Group is het grootste FinTech bedrijf in België en biedt klanten een totale waaier aan van financiële software-oplossingen (o.a. Isabel6, CodaBox en Zoomit). Financiële professionals van ondernemingen, bedrijven, scholen en overheidsinstellingen kunnen de software van Isabel Group gebruiken voor een veilige en betrouwbare uitwisseling van digitale documenten, betalingen en identiteiten. Isabel Group bestaat uit meer dan 300 experts en is al 25 jaren actief. Klanten zoals Barco, Port of Antwerp en Colruyt Group doen al jarenlang op hen een beroep om hun financiële processen te digitaliseren.

Om klanten nog beter te kunnen helpen investeerde Isabel Group in een data analytics team en een nieuwe CRM-tool. Net IT zorgde voor de implementatie van Microsoft Dynamics 365 als CRM-toepassing. Tim Van der Wee, Chief Information & Technology Officer bij Isabel Group: "De expertise van Net IT als Gold Microsoft Partner zorgde ervoor dat we snel waarde konden halen uit onze Dynamics 365-toepassingen."

Data-driven customer engagement

Binnen hun visie van data-driven customer engagement wil Isabel Group beter kunnen anticiperen op de noden van haar klanten. Tim: "Hiervoor hebben wij een 360° zicht van elke klant nodig. In het begin van dit project hebben wij eerst een

analyse gedaan van de toepassingen die moesten ontwikkeld worden om data-driven customer engagement mogelijk te maken. Eén van deze toepassingen was een CRM-tool."

Microsoft Dynamics 365 was voor Isabel Group de aangewezen CRM-oplossing. Het biedt kant-en-klare apps voor sales, marketing, omnichannel customer service en ook andere bijkomende technologieën zoals artificiële intelligentie.

Eén centraal gemeenschappelijk datamodel

Een belangrijke uitdaging binnen dit project was het samenbrengen van bedrijfs- en klantgegevens uit meerdere systemen en applicaties. Isabel Group bestaat uit verschillende business units die elk hun eigen verkoop- en klantenservice tools hadden. Net IT zorgde voor de integratie van al deze data uit de verschillende systemen en applicaties tot één centraal gemeenschappelijk datamodel. Gegevens van klanten, gebruikers en producten werden verzameld, ontdebeld en samengevoegd.

“Met de CRM-tool willen we onze processen van marketing, sales en customer support stroomlijnen.”

Tim Van der Wee
Chief Information & Technology Officer
bij Isabel Group



Het Microsoft Common Data Model maakte deze integratie minder complex en tijdrovend. Dit datamodel biedt namelijk een gemeenschappelijke 'data taal' om gegevens te delen tussen bedrijfsprocessen en applicaties zoals Microsoft Dynamics 365, Power BI en Azure.

Gestroomlijnde marketing, sales en customer support

Dankzij het centrale datamodel kunnen de sales-, marketing- en klantenservicemedewerkers van Isabel Group veel efficiënter (samen)werken. "Van de CRM-tool verwachten we betere zichtbaarheid op de salespipeline, intern meer mobiliteit en kruisbestuiving en meer voorspelbaarheid om cross- en upselling mogelijk te maken: wie zijn onze huidige en toekomstige klanten? Welke producten hebben ze? Waar hebben ze momenteel behoefte aan?", legt Tim uit.

Uiteindelijk moet dit alles leiden tot een consistente klantinteractie en klantervaring doorheen het volledige proces van marketing, sales en customer support.

Change management, "what's in it for me"?

Tim: "Een andere belangrijke uitdaging van het project was toch wel het change management gedeelte. Om mensen te laten inzien "what's in it for me" bij het gebruik van deze nieuwe tool."

Bij de implementatie van Microsoft Dynamics 365-toepassingen gaat het inderdaad niet alleen om het introduceren van een tool, maar het gaat ook om verschillende teams met hun eigen identiteit uniform te laten samenwerken en om mensen anders te laten werken. Tim legt verder uit: "De tool kan perfect werken en perfect geïntegreerd zijn, maar als u niet de extra mile gaat om ervoor te zorgen dat mensen de tool succesvol kunnen gebruiken, dan wordt het moeilijk."

“Microsoft Dynamics 365 biedt de juiste balans tussen veiligheid en flexibiliteit.”

Tim Van der Wee

Chief Information & Technology Officer bij Isabel Group

Juiste balans tussen veiligheid en flexibiliteit

Als gereguleerde FinTech staat security heel hoog op de prioriteitenlijst van Isabel Group, meer specifiek de confidentialiteit van data. Dat is wat het ecosysteem van Microsoft hen biedt. Tim: "Microsoft biedt componenten aan die ons toelaten om de juiste balans te vinden tussen veiligheid en flexibiliteit. Ook omwille van het feit dat alle Microsoft-producten goed op elkaar aansluiten, hebben wij gekozen voor Microsoft."

Digitalisering een continu proces

Isabel Group wil de digitalisering van haar eigen interne processen verder versnellen en zo ook een toonbeeld zijn voor haar klanten. "De beste manier om de behoefte van onze klanten te begrijpen is ook voor onszelf de lat rond digitalisering steeds hoger te leggen. We willen onze klanten goed begeleiden in hun digitaliseringstraject", besluit Tim.

