

KLANTCASE

'BUY ÉN BUILD', HET BESTE VAN TWEE WERELDEN VOOR VANBRED A RISK & BENEFITS DANKZIJ DE FLEXIBILITEIT VAN EFFICY CRM



100
Gebruikers

Actief in de
Benelux

Vanbreda Risk & Benefits is de grootste onafhankelijke verzekeringsmakelaar in België en is actief in de Benelux. De focus ligt op bedrijfsverzekeringen, waarbij alle verzekeringen worden aangeboden voor bedrijven van elke grootte en in actief in iedere sector. Met de keuze voor Efficacy werd voor het eerst gekozen voor een CRM-oplossing die niet intern ontwikkeld is. De juiste keuze, zo is gebleken.

Resultaten

- › Voortdurende ondersteuning met 360° overzicht voor accountmanagers
- › Het beste van 'buy én build'
- › Snelle doorlooptijd tussen beslissen en implementatie

Doordachte strategie voor optimale adaptatie

Binnen Vanbreda Risk & Benefits wordt de software die zelf ontwikkeld kan worden, in eigen beheer genomen. Dit was ook de situatie voor de CRM-oplossing. De afgelopen 20 jaar werd deze tool in eigen beheer gebouwd en onderhouden.

De continue investering en onderhoud van het CRM wakkerde het idee aan om toch eens de CRM-markt te verkennen. 'Bij een zelf ontwikkeld CRM-systeem moet je bij ieder nieuw proces zelf de wijzigingen doorvoeren. Op een gegeven moment heb je een dusdanig complex systeem gebouwd met hoge onderhoudskosten', zegt Wim De Saegher, verantwoordelijk binnen het CRM-project voor de IT-benadering. 'Daarnaast zijn de integratiemogelijkheden ook beperkt, terwijl onze accountmanagers wel behoefte hebben aan meer mogelijkheden om hun werk optimaal te doen', vult Tom Van Britsom, die verantwoordelijk is voor de business kant, aan.

Om na 20 jaar een eigen systeem te verlaten voor mogelijk een extern

systeem, vraagt om een doordachte strategie. 'Enerzijds heb je het draagvlak dat gecreëerd moet worden bij het management, maar ook binnen de IT-afdeling, anderzijds moesten we ook goed nadenken wat we precies zochten en verwachtten van een CRM-systeem', aldus Tom. 'We kenden de voordelen van de 'build', maar wat zijn de voordelen van een buy, en vooral: wat zijn de nadelen'.

Tijdens een off-site met directors, business consultants, accountmanagers, werd de intensieve oefening gemaakt. Gebruiksvriendelijkheid, een web-toepassing, liefst mobiele mogelijkheid, een sterke salestool voor de ondersteuning van de accountmanagers en vooral flexibel en vlot. Duidelijke criteria waarmee Vanbreda de CRM-markt is opgegaan.

'Eigenlijk is het vrij snel gegaan, de off-site vond plaats in januari, de eerste presentaties van Efficacy in maart en in mei/juni hebben we beslist', kijkt Wim tevreden terug. 'Het project kon al starten in september, mede dankzij de bereikbaarheid van de Efficacy accountmanager hebben we snel kunnen schakelen'.



'In feite hebben we geen keuze moeten maken tussen 'buy or build', dankzij de flexibiliteit van Efficacy CRM hebben we 'buy én build' gekregen.'

Wim De Saegher
Business Analyst

Het beste van twee werelden

In feite heeft Vanbreda geen keuze moeten maken tussen 'buy or build', dankzij de flexibiliteit van Efficacy CRM hebben zij 'buy én build' gekregen.

Alle functionaliteiten die zij wensten, waren standaard al aanwezig in Efficacy CRM. De overige aanwezige functionaliteiten, komen misschien later nog van toepassing. Daarnaast houden zij de mogelijkheid om zelf modules te ontwikkelen.

Samen blijven groeien

Fase 1 is nu uitgerold, fases 2, 3 en 4 moeten nog uitgerold worden. Dit betreft in grote lijnen de verdere uitrol naar meer medewerkers en meer functionaliteiten. Bij Vanbreda wordt gewerkt met een CRM-team, waarbij Tom en Wim de eindverantwoordelijkheid hebben, daarnaast zijn er de key users en de ambassadeurs.

'De key users hebben de gebruikerstraining gevolgd en zij hebben op hun beurt de ambassadeurs getraind.

Deze hebben zelf instructievideo's gemaakt voor de andere gebruikers', aldus Tom over de interne uitrol.

Tot slot heeft Wim nog wat tips voor Efficacy. 'Dankzij de roadmap van Efficacy en de filosofie om samen met de klanten het CRM te ontwikkelen, komt er een bredere input van ideeën waar we zelf niet anders aan gedacht hadden. Al blijven de suggesties soms nog relatief lang hangen in het Efficacy Extranet, dit mag sneller.'

'We zien vooral een boeiende samenwerking, waarbij we profiteren van de nabijheid van Efficacy, maar ook de groei en ambitie. Technologisch ligt er nog veel werk voor de boeg, maar intussen hebben we al direct profijt van de ontwikkelingen omdat ze meteen in gebruik genomen kunnen worden én renderen', besluit Tom.



'We zien vooral een boeiende samenwerking, waarbij we profiteren van de nabijheid van Efficacy, maar ook de groei en ambitie.'

Tom Van Britsom
Business Development & Innovation Manager

