

 **Belfius**

10 000 gebruikers
per dag



5 300 licenties



Het beheer van
6 miljoen klanten

Belfius Bank is een bank- en verzekeringsmaatschappij. Haar belangrijkste activiteiten zijn het verlenen van kredieten aan de publieke sector, het verlenen van financiële diensten aan particulieren en bedrijven (retail en commercieel bankieren) en verzekeringen. Met meer dan 3,5 miljoen klanten in België, d.w.z. bijna één Belg op drie, is Belfius de tweede grootste Belgische bank-verzekeraar.

Resultaten

- › Gecentraliseerd beheer van 6 miljoen contacten en 184 miljoen commerciële prospects per semester.
- › Naadloze samenwerking tussen de 800 filialen van de groep.
- › Eenvoudige integratie met Microsoft Office. Voorbeeld: de synchronisatie van de mailboxen van de 10.000 personeelsleden van Belfius was gesynchroniseerd in 15 minuten met het Efficacy CRM.
- › Uitgebreide CRM, of xRM, die is geënt integratie met andere tools en in het onttrekken van belangrijke informatie.

Efficacy CRM, een toekomstgerichte keuze in een snel veranderende wereld

In 2013 was Belfius Bank op zoek naar een samenwerkingsinstrument dat op een efficiënte manier alle klanten, zowel particulieren als bedrijven, kon beheren. Veel verschillende instrumenten werden tot dan toe gebruikt bij Belfius, echter zonder te communiceren of gesynchroniseerd te zijn.

Martine Jans, projectmanager bij Belfius, legt de reden uit waarom ze een krachtig CRM-instrument zochten: 'Het CRM-systeem dat we hadden was verouderd. Er was bijvoorbeeld geen integratie met Microsoft Office en Outlook en andere IT-systemen. In eerste instantie waren we van plan om zelf een nieuw systeem te ontwikkelen, maar hebben uiteindelijk gekozen voor een bestaand pakket'.

Waarom de keuze voor Efficacy CRM? 'Efficacy CRM is een toekomstgerichte keuze in een snel veranderende wereld. Het is een intuïtieve en dynamische tool', legt Martine uit.

Belfius wilde ook een oplossing dat doeltreffend voor prospectie en overzicht over de klanten bood. 'Het project was een lang proces. Het verzoek om een voorstel («RFP») in te dienen was gericht aan 10 leveranciers! We hebben deze uitgebreid getest met demo's en een overzicht van de functionaliteiten. Efficacy bleek de beste oplossing te zijn. Het brengt een meerwaarde met zich mee: het kunnen raadplegen van alle nuttige informatie van de klant, documenten, e-mails, enz. Dat we alles kunnen opslaan en een duidelijk en eenvoudig overzicht kunnen bieden in het CRM van de klant aan onze medewerkers, die de gebruikers zijn. We hebben nu echt een 360° klantbeeld'.

En daarom maakt Belfius Bank al vele jaren gebruik van Efficacy CRM om diens activiteiten te optimaliseren in haar agentschappen en op online.



« Efficacy is zonder twijfel een referentie CRM-tool in deze snel evoluerende banksector die sterk afhankelijk is van een geavanceerde AI. »

Martin Bobeck,
Senior Corporate Banker

Een sterk partnerschap tussen Efficacy en Belfius

Belfius gebruikt het CRM-systeem voornamelijk voor twee marktsectoren: de overheidssector en de detailhandel. Dankzij Efficacy CRM kan elke gebruiker informatie verstrekken over de producten die beschikbaar zijn voor de klant en het niveau van tevredenheid. Dan is het andere belangrijke aspect het begrijpen van de gewoontes van de klant, zoals de voorkeurscommunicatiekanalen, consumptiegewoonten, de relatie van klant met het contactcentrum en de opmerkingen die zij hebben gemaakt, de producten of diensten die voor hen van belang kunnen zijn, de wijze van communicatie die hun voorkeur geniet, enz.

‘Het maakt contact met de klant makkelijker, samen met een gepersonaliseerde marketing creëert dit verkoopkansen en verbetert het de service’, legt Benoit Speybrouck, Directeur Digitale Programma’s / Digitaal & Data, uit. Belfius heeft nu het gebruik van Efficacy CRM uitgebreid tot al haar agentschappen.

Tot slot legt Martin Bobeck, Senior Corporate Banker bij Belfius, de voordelen die Efficacy met zich meebrengt uit: *‘Het CRM is de centrale oplossing die belangrijke informatie van verschillende gegevensbronnen samenbrengt. De ‘multi-channel tool’ Efficacy CRM, zoals deze wordt gebruikt binnen Belfius Bank, is het perfecte voorbeeld hoe de gegevens van de klant moeten worden gebruikt op een slimme en veilige manier, met ruimte voor actieplannen aan onze belangrijkste stakeholders: de klanten’.*

Hij voegt eraan toe: *‘Het volledig geïntegreerde CRM-platform verwerkt alle relevante klantgegevens en biedt tegelijkertijd echt gebruiksgemak. In de meer dan 20 jaar dat ik in deze sector van professioneel bankieren werk, heb ik nog nooit een dergelijk systeem gezien’.*

Hij concludeert dat naar zijn mening *‘Efficacy zonder twijfel een referentie CRM-tool is in deze snel evoluerende banksector die sterk afhankelijk is van een geavanceerde AI’.*

