

Sage CRM en de UWE: een krachtige unie!



“Een tool om de communicatie met de leden te optimaliseren, is van cruciaal belang voor de goede werking van een professionele organisatie als de UWE”

Thierry Decloux, Webmaster, Assistent Communicatie en Vormgeving bij de UWE

De UWE (Union Wallonne des Entreprises) is een private organisatie die bij officiële instanties (van de regering, syndicale, administratieve) de woordvoerder is van de in Wallonië gevestigde ondernemingen. De instelling, financieel gevoed door de bijdragen van haar ongeveer 6.000 leden en van de 19 sectoriële federaties waarmee zij een lidmaatschapsakkoord getekend heeft, beschikt over een permanente, in Waver gevestigde ploeg. De UWE is een belangrijke bron van informatie over de economie en de bedrijven, beheert meerdere internetsites, publiceert een maandblad (Dynamisme Wallon) en voert talrijke studies en enquêtes uit.

Nood aan gemeenschappelijk contactbeheer

Voor de UWE Sage CRM in gebruik nam, diende een centrale database als referentie, die al bijna 10 jaar aan een stuk alle contacten van de organisatie verenigde. Deze werd voortdurend geüpdatet en werd voornamelijk aangewend voor gerichte acties zoals het versturen van uitnodigingen voor Algemene Vergaderingen. Daarnaast namen de verschillende diensten er de gegevens uit over die het meest nuttig waren voor hun respectievelijke activiteiten. Alle interne departement en raadgevende cellen werkten dus met hun eigen database, die niet altijd ondersteund werden door dezelfde software.

“Omdat een dergelijke aanpak de overbodige herhaling van informatie en de foutenmarge op veelbetekende wijze vergroot, waren wij al enige tijd vragende partij voor een overkoepelende, stabiele en betrouwbare oplossing om onze contacten op efficiënte wijze te centraliseren, te herstructureren en te beheren”, vertelt Thierry Decloux, Webmaster, Assistent Communicatie en Vormgeving bij het UWE die de IT-projecten binnen het UWE opvolgt.

Schaalbare CRM

In het kader van UWE's hernieuwde strategische focus op het afstemmen van haar informaticanetwerk op de evoluerende noden van zowel haar leden als haar medewerkers, werd daarom eind 2007 op zoek gegaan naar een degelijk en eenvoudig CRM (Contact Relations – Customer Relationship Management) systeem.

Thierry Decloux: “Het was voor ons van cruciaal belang dat de nieuwe CRM-software flexibel en schaalbaar zou zijn zodat hij probleemloos, zonder prestatieverlies en zonder extravagante additionele kosten aangepast kon worden aan de toekomstige omstandigheden van onze organisatie.”

Geen twijfel

Tijdens Thierry Decloux' intensieve speurtocht naar een duurzame CRM applicatie, leerde hij bij een bevriend bedrijf ACT! kennen, Sage's beproefde contact- en klantenbeheer oplossing voor KMO's. Een demonstratie overtuigde er hem onmiddellijk van hoe praktisch dit systeem was en hoezeer het voor een groot deel beantwoordde aan de eisen van de UWE op vlak van schaalbaarheid.

Aan het einde van een extensief marktonderzoek en na verschillende offertes geanalyseerd te hebben, hakte UWE de knoop door en de beslissing om een verbintenis met Sage aan te gaan als CRM-partner was een feit. Na een kleine koersverandering – een presentatie door reseller en integrator ICP bracht aan het licht dat Sage CRM beter aansluit bij

de situatie van het UWE dan ACT! – werd Sage's oplossing in juni 2008 op maat ontwikkeld, geïnstalleerd en getest in de zetel van het UWE in Waver.

De keuze voor Sage werd zeker en vast ook geïnspireerd door het feit dat deze ervaren internationale software leverancier een strategische focus legt op partnerships met lokale resellers en distributeurs zodat gebruikers van haar oplossingen steeds kunnen beschikken over een support team in hun buurt. "Omdat het UWE geen IT-afdeling heeft, was het voor ons essentieel dat we konden samenwerken met een integrator die ons een snelle technische opvolging kon verzekeren en bij wijze van spreken op 5 minuten tijd aan onze deur kon staan.", vult Thierry Decloux aan.

Controle, modulariteit en gebruiksgemak

Omdat het UWE toegang kreeg tot alle SQL codes van de database, kreeg het de volledige controle van Sage CRM in handen zodat – indien nodig - verdere ontwikkeling en aanpassingen met de steun van integrator ICP kunnen gebeuren.

"Bovendien bestaat Sage CRM uit een beproefde standaard kern die naar believen aangevuld kan worden.", vult de heer Decloux aan. Zo kan het UWE vlot nieuwe modules laten integreren wanneer dit voorgeschreven zou worden door haar veranderende situatie.

Van bij de definitieve ingebruikneming in december 2008 viel bovendien op hoe gebruiksvriendelijk, ergonomisch en eenvoudig Sage CRM was. Zo volstond een korte opleiding om Thierry Decloux wegwijs te maken zodat hij op zijn beurt het team van 20 gebruikers intern kon trainen en waren de meesten van hen erg snel vertrouwd met alle basisfunctionaliteiten van de oplossing.

"Als ik enkel nog een goede raad zou kunnen geven aan de lezer van deze case story, dan zou het zijn dat hij de gebruikte databases op voorhand goed moet 'opkuisen' en klaarmaken ter voorbereiding van de implementatie aangezien deze samengevoegd zullen worden in het systeem. Dit laat toe om tegenstrijdige gegevens en andere nodeloze herhalingen te vermijden die een even eentonige als ondankbare verwerking vereisen".

Voordelen

Na nauwelijks enkele maanden gebruik en enkele bijsturende maatregelen, is het efficiëntieverhogend effect van Sage CRM reeds merkbaar aangezien de support teams bijvoorbeeld merken hoezeer de CRM-oplossing hen voortaan toelaat zowel doeltreffender te werken als tijd uit te sparen. "Zeker bij het uitvoeren van e-mailcampagnes naar onze leden is dit opvallend", aldus Thierry Decloux. "Waar elke dienst vroeger terecht moest bij één enkele persoon om mailings te versturen en dus soms even op resultaat moest wachten, kan iedere dienst nu snel haar eigen campagnes beheren dankzij de nieuwe overkoepelende en up-to-date database."

Erg handig volgens het UWE is ook de integratie van Sage CRM met Microsoft Outlook. "Omdat onze medewerkers erg veel gebruik maken van Outlook, was dit voor ons onontbeerlijk.", meent Thierry Decloux. "Zo kan Sage CRM eenvoudigweg bediend worden binnen Outlook via een speciale CRM toolbar. Het doel is dankzij deze functie makkelijk herhalingsafspraken aan te kunnen passen of in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen."

Toekomst

"Het is misschien wat vroeg om te zeggen wat de toekomst zal brengen voor onze samenwerking met Sage als software partner", besluit Thierry Decloux. "Erg interessant lijkt me alvast de mogelijkheid tot een dynamische verbinding tussen Sage CRM en het telefoonsysteem. Dit zou ons in staat stellen om, wanneer de telefoon rinkelt, onmiddellijk zowel de identiteit als het dossier van de gesprekspartner te zien en zo de proactiviteit van het telefoongesprek te verhogen."