

Microsoft komt met Dynamics CRM versie 4.0

Tim Wolff: "Goed CRM-systeem 'binnen' en 'buiten'"

Hoe meer je van je klanten weet, hoe beter. Want dan kun je de marketing van je product of dienst zo strak mogelijk op individuele klanten of klantengroepen afstemmen. Woningcorporaties worden dan ook steeds klantgerichter of zelfs klantgestuurd. Maar over wie hebben we het eigenlijk als we het over 'klanten' hebben? Alleen over huurders en kopers? En interne klanten dan? En marktpartijen? Overheden? Andere stakeholders? Voor de nieuwe CRM-module van Microsoft Dynamics zijn het allemaal klanten: belangrijke relaties die je zo helder mogelijk in kaart moet hebben en zo scherp mogelijk moet kunnen volgen om slagvaardig te werken.

Tim Wolff, marketing manager bij Microsoft voor de Dynamics bedrijfssoftware: "Als je als woningcorporatie je 'klant' alleen maar definieert als 'huurder' of 'koper', mis je een belangrijk stuk van het veld waar je actief in bent. Je hebt te maken met allerlei belangengroepen en -structuren die een positie in de markt innemen, en met Dynamics CRM versie 4.0 kun je de overvloed aan informatie die daaruit naar boven komt effectief managen."

Door technische mogelijkheden als verwerkingssnelheid en opslagcapaciteit en door omgevingsfactoren als markttransparantie en actievere, bewustere consumenten is de hoeveelheid informatie die je als medewerker bij een woningcorporatie te verwerken krijgt zoal niet angstaanjagend dan toch indrukwekkend. En dus moet een CRM-systeem die stortvloed aan data hanteerbaar kunnen maken. Een belangrijk onderscheid dat Microsoft Dynamics CRM daartoe in de informatie maakt, is dat tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie. Tim Wolff: "Traditionele bedrijfssoftware focust vooral op de gestructureerde informatie die samenhangt met orderregistratie, offertes, leveringen, facturen, onderhoud. Maar de medewerker die in zijn dagelijks werk ook allerlei ongestructureerde informatie moet verwerken vanuit gesprekken met klanten, telefoontjes, e-mails, beursbezoeken, materiaal uit boeken of tijdschriften, komt er met die focus op gestructureerde informatie maar bekaaid af. Bij Microsoft bieden we daarom met Dynamics CRM gereedschap voor het omgaan met beide soorten van informatie, gestructureerd en ongestructureerd. Onafhankelijk of die medewerker nu in de verhuur, op een serviceafdeling of op de administratie zit: we bieden de tools waarmee die medewerker 'empowered' wordt."

Procesgericht en rolgericht | Met het onderscheid tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie hangt een tweede onderscheid samen, waar Dynamics CRM nieuwe antwoorden in biedt. Tim Wolff: "Dan heb ik het over het onderscheid tussen procesgericht en rolgericht. CRM-systemen zijn vaak erg procesgericht: er wordt vooral vanuit de organisatie en haar processen gedacht, en de medewerker wordt geacht zich daarbij aan te passen. Wij maken bij Microsoft een andere keuze en vinden dat de manier waarop jij als medewerker je werk doet het uitgangspunt is, en dat de software jou daar optimaal in moet ondersteunen. Dat is ook wat Wil Wurtz, voorzitter van het CRM-genootschap, in een van de vorige Automatiseringsvisies zei: CRM staat of valt met het gemak waarmee je er praktisch mee aan de slag kunt. Is het praktisch om in vier systemen



Per 1 november 2007 is DSA•VISION
gecertificeerd als
Microsoft Dynamics CRM-partner.

slaat brug tussen

te moeten kijken om informatie over de klant boven water te halen? Is het praktisch om data zelf van het ene systeem naar het andere over te moeten hevelen?

Helemaal niet, en daarom werken wij sterk context-geïntereerd: de context waarin een medewerker opereert is bepalend. Bijvoorbeeld: een medewerker die in de verhuur zit, zal heel vaak in de context van Outlook opereren. Dus daar sluiten we bij aan: krijg je een mailtje van een klant binnen, dan staat dat mailtje met één druk op de knop op de klantenkaart, die toegankelijk is voor alle collega's die ook met die klant te maken hebben.

Jouw context bepaalt de werkwijze, niet het bedrijfsproces. En daarbij maakt het niet uit of je met een pda werkt, of met een laptop, of via een browser op internet: jij houdt als medewerker de keuze om die werkwijze te hanteren die jij het handigst vindt. Een van de vernieuwingen in versie 4.0 is overigens dat die laptop automatisch alle informatie synchroniseert, zodra je hem in het docking station plaatst. Daarna heb je offline dus meteen alle relevante informatie."

"Als je als woningcorporatie je 'klant' alleen maar definieert als 'huurder' of 'koper', mis je een belangrijk stuk van het veld waar je actief in bent."

Ook de rapportagesystemen waarmee data tot bruikbare kennis kunnen worden gedestilleerd, zijn context-afhankelijk. Tim Wolff: "Je kunt heel makkelijk je eigen rapportages bouwen, op een soepele, intuïtieve manier, zonder dat je de ICT-afdeling om hulp hoeft te bellen. Het systeem is gelaagd opgebouwd, en je kunt makkelijk schakelen tussen niveaus. Als ik bijvoorbeeld in de context 'klantenservice' zit, kan ik heel makkelijk informatie opvragen uit het niveau 'klachten'. Of zit ik in de context 'verkoop leider', dan kan ik heel makkelijk gegevens opvragen over de prestaties van de medewerkers."

Naadloze koppeling | De beweging van 'procesgericht' naar meer 'contextgericht' sluit aan bij een beweging die ook in de corporatiewereld heel herkenbaar is: van primair 'naar binnen gericht' naar veel meer 'naar buiten gericht.' Tim Wolff: "Dat raakt aan een tweede pijler waarop onze CRM-

Highlights Dynamics CRM 4.0

- Verkoop (bijvoorbeeld verkoopprognose), Marketing (campagnemanagement) en Servicefuncties (klantencase-management)
- Slimme navigatie voor het snel vinden van gegevens
- Geavanceerde dubbele-controles voor optimale datakwaliteit
- Nieuwe, eenvoudig te gebruiken rapportwizard
- Continue datasynchronisatie met bijvoorbeeld de laptop

applicatie gefundeerd is: een goed CRM-systeem slaat de brug tussen 'binnen' en 'buiten'. De bedrijfsprocessen moeten goed gekoppeld kunnen worden aan de omgevingsprocessen. De manier waarop een klant bijvoorbeeld een vraag stelt – via een webformulier, via e-mail, via de telefoon, in persoon aan de servicebalie, per brief – moet naadloos gekoppeld kunnen worden aan het interne proces. De vraag moet onmiddellijk bij de juiste persoon terechtkomen, daarvoor moet niet nog een aantal telefoontjes nodig zijn. In onze CRM-omgeving kunnen we die koppeling tussen externe en interne processen vangen in programmeerbare 'workflows', waarmee het geheel optimaal regisseerbaar is." Deze workflows vormen de pijler om consistente interne en externe processen mee te ondersteunen. Denk daarbij ook aan workflows om automatisch een status op een klantenkaart te wijzigen, aan alerts om aan een taak herinnerd te worden, of aan workflows om extern gegevens op te halen. Nieuw in Microsoft Dynamics CRM 4.0 is de mogelijkheid om deze workflows zelfs over verschillende (bestaande) systemen heen te bouwen.

Behalve processen moet ook informatie 'van binnen' en 'van buiten' gekoppeld kunnen worden. Tim Wolff: "Dat kun je met de contextgevoelige standaard rapportagesets doen, maar je kunt ook je eigen analytische dashboards bouwen om trends te analyseren of 'lead qualifiers' te genereren. Je kunt bijvoorbeeld data over contractopzeggingen uit je database combineren met data over klanteninteresse en daar een 'gap analysis' uit destilleren waarmee je de basis voor een communicatieactie legt.

Transparantie | De reden waarom dit soort geavanceerde CRM-systemen ook in het dagelijks werk van de woningcorporatie steeds belangrijker worden ligt volgens Tim Wolff, naast bovengenoemde aspecten, ook in de toenemende transparantie. "De concurrentie neemt toe, maar het wordt voor iedereen ook steeds makkelijker om informatie te delen. Vergelijken van aanbod en dienstverlening wordt steeds makkelijker, het veld waarin de corporatie opereert wordt steeds doorzichtiger: hoe scoor je als corporatie, hoe slagvaardig speel je in op de vragen van je klanten, hoe soepel werk je samen met overheden en andere marktpartijen? Hoe beter de verbinding is tussen je interne organisatie en de externe realiteit, hoe krachtiger je je bestaansrecht waarmaakt. Een geavanceerd en praktisch bruikbaar CRM-systeem is daarbij een voorwaarde." «