

Banking & Finance

European Platform for Financial Professionals



Vermogensbeheerder en CRM-ontwikkelaar komen samen tot branche specifieke CRM oplossing

Schoolvoorbeeld van een geslaagd ICT project

De Nederlandse marktleider op het gebied van CRM-software, SCOPE marketing technology b.v., is samen met één van de grootste zelfstandige vermogensbeheerders van Nederland, Wijs & van Oostveen, in zee gegaan voor de realisatie van een branche specifieke CRM oplossing. Het gaat om de ontwikkeling van een CRM-systeem speciaal voor de Vermogensbeheer sector. Vermogensbeheerder Wijs & van Oostveen is uitermate tevreden over het systeem en over de launching vendor SCOPE.

De cliënt centraal

SCOPE heeft door het project veel inzicht gekregen in de specifieke behoeften van de vermogenbeheer klant en de markt. Het ICT-bedrijf heeft de vermogensbeheerder kunnen voorzien van een op maat gesneden oplossing voor de verbetering van het procesmanagement. De samenwerking verloopt in goede harmonie. B&F sprak met beide bedrijven om inzicht te krijgen hoe zij een dergelijk groot project zo gestructureerd hebben dat de implementatie zonder noemenswaardige problemen en tot ieders tevredenheid verliep.

In het monumentale hoofdkantoor van Wijs & van Oostveen aan de Herengracht in Amsterdam zitten de algemeen directeur, Steven Sarphatie, processpecialist Peter Schäfer en CIO, ICT manager John Kruijt van Wijs & van Oostveen en Edward van Koningsbruggen, analist en projectmanager van SCOPE klaar om de werkwijze uiteen te zetten.

In 2007 nam Wijs & van Oostveen het besluit dat het bestaande interne CRM systeem aan vervanging toe was. De eerste beslissing die werd genomen was dat er niet intern weer een systeem ontwikkeld zou worden. John Kruijt zegt: "Je komt dan in een situatie dat maar heel weinig mensen intern kennis hebben van het zelf ontwikkelde systeem, dus kozen we voor een 'of the shelf' oplossing. Maar die moest wel geïntegreerd worden met de bestaande systemen en cliënten en prospects moesten centraal staan. We hebben een jaar de tijd genomen om een programma van eisen vast te leggen. Wat moet het systeem presteren en onder welke voorwaarden? Als je niet weet waar je naar toe wilt, dan kom je namelijk ergens anders uit."

Op basis van de eisen is er toen gekeken naar een gelijkwaardige partner, want een dergelijk groot project begin je niet voor één jaar. John: "Het is een huwelijk voor een bepaalde periode." Steven Sarphatie vult aan: "Het moest een bedrijf zijn met een zekere omvang, ze moesten zelf software

ontwikkelen en het bedrijf moest Nederlands spreken. De situatie was dat we heel verschillende informatiestromen moesten integreren. Voor het handelsplatform Moxy en het effecten-administratie systeem Axys hadden we een leverancier en voor CRM/ERP zijn we op SCOPE uitgekomen."

Klant met visie

Sinds juli 2008 is het systeem gefaseerd ingevoerd waarbij het bestaande systeem werd vervangen. Toen hebben de bedrijven



Het monumentale hoofdkantoor van Wijs & van Oostveen

stap voor stap de overige componenten toegevoegd en de laatste mijlpaal is nu bereikt: de management informatie realiseren en het koppelen van SCOPE aan het handelsplatform. Edward van Koningsbruggen zegt dat het gefaseerd invoeren een belangrijke succesfactor is geweest. Peter Schäfer: "En alle medewerkers moesten meegenomen worden in het project. Dankzij het feit dat alles een vaste plek heeft in het systeem, wandel je er ook gemakkelijk doorheen." Edward: "Maar het is ook een groot voordeel als een klant een visie heeft op wat ze willen bereiken en weet hoe het standaard CRM systeem aangepast moet worden. Maar een lijst met eisen is een menu, dat betekent nog niet dat je weet hoe je het gerecht moet koken. Daarom maakt SCOPE ook prototypes. Wekelijks hadden we een sessie, workshop, om te kijken waar we stonden."

John legt uit dat het systeem als sinds 2008 in gebruik is, maar dat er nog steeds aan gebouwd wordt. "Ons oude systeem was marketing gedreven, nu is dat [CRM en] ERP (Enterprise Resource Planning)." Steven: "De hoeksteen was dat de cliënt centraal staat en dat er verslaglegging is van de contacten en afspraken door de tijd heen. Het systeem is heel toegankelijk en overzichtelijk en alle contactmomenten worden dynamisch vastgelegd. Dat hoort ook bij de zorgplicht waar vermogensbeheerders aan verbonden zijn. En we moeten natuurlijk inspelen op individuele actuele zaken zoals de daling van de waarde van een huis."

"Het systeem is eigenlijk een portal, je hebt geen andere informatie nodig," zegt John. "Bovendien gebruikt SCOPE software die redelijk standaard is en die ook goed gedocumenteerd is." "Dat hoort uiteraard ook bij onze garantie," voegt Edward toe. Peter geeft wat voorbeelden waaruit blijkt dat

beide partijen oog hebben voor de toekomst. "SCOPE heeft tools gemaakt die het automatiseren van het proces van openen van een rekening mogelijk maakt, maar die het niet 'hard' vastlegt. Nu heeft een proces 10 stappen nodig wellicht in de toekomst 12, dat is door Wijs & van Oostveen zelf in te richten. De tools van SCOPE kunnen ook gebruikt worden voor andere processen, zoals het organiseren van een evenement. De tools zijn zo flexibel mogelijk ingericht voor ons."

SCOPE levert altijd klantspecifieke oplossingen. "De markt voor collectieve verzekeringen of de onderwijsmarkt moet je voorzien van domeinspecifieke oplossingen. Dit geldt ook voor vermogensbeheer. Wij hebben verstand van software en relatiebeheer, maar we hadden de kennis van Wijs & van Oostveen op het gebied van vermogensbeheer nodig. Nu de workflow module gemaakt is, kunnen we deze module ook voor andere domeinen gebruiken," sluit Edward af.

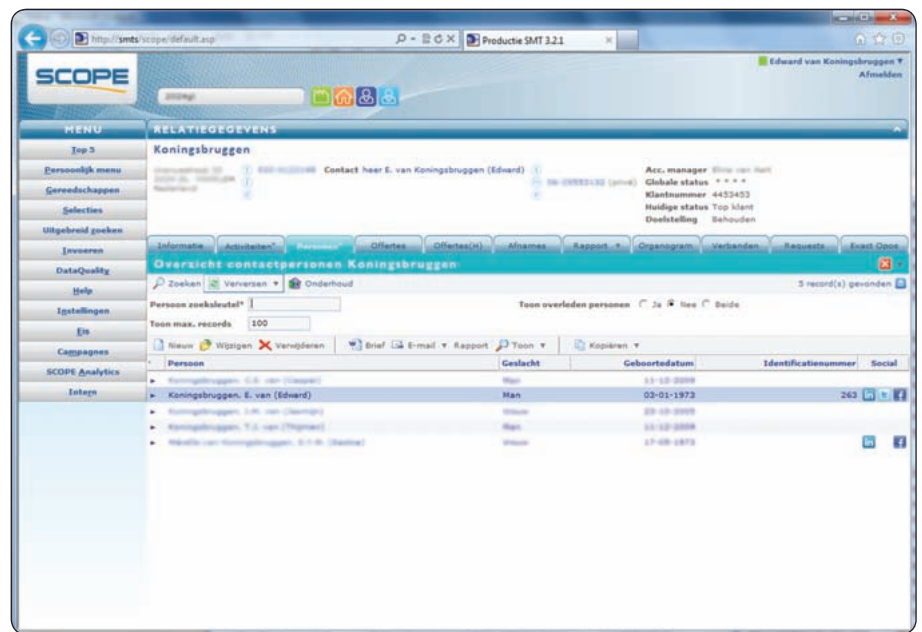
Geen vraag of situatie die niet beantwoord kan worden

Steven zegt dat Wijs & van Oostveen een database heeft met zo'n 500.000 adressen en dat het systeem heel snel is. "Als je een postcode en huisnummer invoert, dan hoeft een cliënt niet lang te wachten voordat een account manager alle gegevens voor zich heeft. En de klant kijkt naar dezelfde informatie als de accountmanager, zoals bijvoorbeeld een actueel overzicht van de portefeuille. Dat neemt irritatie weg bij de klant. Bovendien heeft ieder product andere voorwaarden en door de productencyclopedie module, is er geen vraag of situatie die je niet kunt beantwoorden." De module Scripting & Survey maakt het mogelijk om telefoongesprekken te plannen en te verwerken, zodat iedere cliënt regelmatig contact heeft met ons kantoor. Kortom: zo veel mogelijk werk met zo min mogelijk muisclicks.

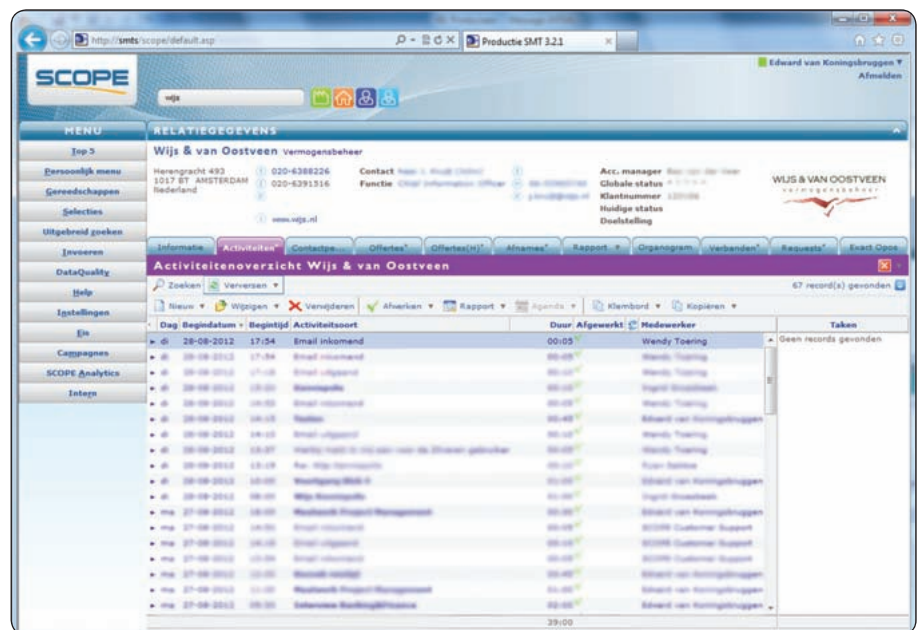
Edward: "Het heeft voordelen om alles vast te leggen. In de toekomst hebben jij of je collega's er iets aan. Je kunt ook meten wat er gedaan is." Peter: "De medewerkers

hebben daardoor ook tools om hun eigen werk te controleren." En zoals Steven nogmaals benadrukt het is ook noodzakelijk om op te schrijven waarover je met een klant gesproken hebt, zodat dat over drie à vier jaar ook nog na te kijken is. Door vastlegging van alle belangrijke documenten en contactmomenten met de cliënt en door de automatisering van processtappen, wordt het

voor vermogensbeheerders mogelijk gemaakt automatisch voorzorgsmaatregelen te treffen voor onvoorziene juridische geschillen. Uiteraard voert Wijs & van Oostveen alleen informatie in het systeem in die door de klant zelf verstrekt wordt.



Relatiegegevens in SCOPE CRM: een uitgebreid profiel van alle relaties



Activiteitenoverzicht in SCOPE CRM: registratie van en inzicht in alle contactmomenten met SCOPE CRM

Kracht van de oplossing heeft gelegen in het vastleggen van afspraken en die nakomen

SCOPE marketing technology b.v.

SCOPE marketing technology (SMT) is een ervaren Nederlandse ontwikkelaar en leverancier van CRM software. SMT is al 25 jaar actief in het ontwikkelen en verkopen van systemen voor een effectieve ondersteuning van de klantinteractie binnen marketing-, verkoop- en serviceprocessen. SMT is een full-service CRM leverancier wat betekent dat het bedrijf ook bijbehorende werkzaamheden op het vlak van consultancy, maatwerk, installatie en implementatie, opleidingen en support verzorgd. SCOPE marketing technology b.v. is gevestigd in Hoofddorp waar ruim 40 medewerkers werkzaam zijn. Gebruikers van SCOPE CRM behoren tot de top van de Nederlandse markt en zijn actief in sectoren als financiële dienstverlening, overheid, onderwijs & gezondheidszorg, handel & industrie, media & communicatie en overige zakelijke dienstverlening. Met de standaard en branchespecifieke oplossingen heeft SMT inmiddels een bestand weten op te bouwen van ruim 8000 eindgebruikers.

Edward van Koningsbruggen

Edward is al ruim 9 jaar werkzaam bij SCOPE marketing technology b.v. Hij is sinds zijn studie Financiële Economie aan de Amsterdamse Academie geïnteresseerd in CRM, Multi-channel management en one-to-one marketing. Edward



heeft diverse implementatie en maatwerk projecten uitgevoerd bij o.a. Achmea, ING, SNS, Delta Lloyd, TU Delft en Coöperatie VGZ. Hij geeft nu leiding aan de afdeling Customer Development & Implementaties van SMT die de projecten uitvoert en sinds mei 2007 betrokken is bij het project bij Wijs & van Oostveen.

Wijs & van Oostveen

Wijs & van Oostveen is een van de grootste zelfstandige en onafhankelijke vermogensbeheerders in Nederland. Het bedrijf is al 25 jaar actief en heeft als missie om de beste persoonlijke vermogensbeheerder te zijn. Het bedrijf hanteert een transparante kostenstructuur, maakt heldere afspraken en zorgt voor heldere overzichten en rapportages. En de service moet verzorgd en foutloos zijn.

Steven Sarphatie

Steven, de oprichter van het beleggingsplatform BeursOnline, is sinds 2001 verbonden aan Wijs & van Oostveen. Als product manager ontwikkelde hij producten voor de particuliere retailmarkt, om vervolgens als hoofd vermogensbeheer verantwoordelijk te zijn voor alle cliënten. In 2007 trad hij toe tot de directie en nu heeft hij de dagelijkse leiding als algemeen directeur en neemt hij de lange termijnbeslissingen.



John Kruijt

John is als CIO en ICT manager reeds 12 jaar werkzaam bij Wijs & van Oostveen. Hij is al meer dan 25 jaar actief in ICT. Als lid van het NVBI heeft hij voor een bepaalde aanpak gekozen bij het ontwerpen en het aansturen van het project en dat heeft een bepalende rol gespeeld bij de uiteindelijke manier waarop SCOPE en Wijs & van Oostveen met elkaar samenwerken.



Peter Schäfer

Peter is na zijn studie Accountancy in 1997 begonnen bij Deloitte Accountants. In 2000 maakte hij de overstap naar Wijs & van Oostveen in de rol van Controller. Als controller, hoofd Backoffice en later Operationeel Directeur (2004) was de inrichting en automatisering van de processen bij Wijs & van Oostveen zijn belangrijkste aandachtsgebied. In zijn huidige functie als Group Consultant adviseert hij directies en management van het bedrijf over vraagstukken op het gebied van organisatie, procesinrichting en automatisering.

