



de gauche à droite: Pierre Alexandre Kablitz, (Vitis Life), Pierre Beelen (Vitis Life) et Valérie Daems (Nerea)

Microsoft Dynamics CRM

Beter opvolgen van commerciële activiteiten en delen van informatie bij de Luxemburgse verzekeraar Vitis Life dankzij Microsoft Dynamics CRM

“Hoe kun je garanderen dat informatie over de klant wordt gedeeld en dat de kennis die verband houdt met de klant niet verloren gaat, bijvoorbeeld wanneer een commerciële medewerker de onderneming verlaat?”

*Pierre Alexandre Kablitz,
Head of IT, Vitis Life*

Vitis Life is gespecialiseerd in individuele levensverzekeringen en beheert een portefeuille van meer dan 2 miljard euro, goed voor meer dan 6.000 contracten. De commerciële medewerkers van Vitis Life voeren hun activiteiten uit vanuit mobiele kantoren. Daarom wilde de onderneming tot een betere opvolging van hun activiteiten komen en streefde ze ernaar informatie beter delen binnen de organisatie. Omdat het Microsoft-platform er reeds prominent aanwezig was, besliste Vitis Life om Microsoft Dynamics CRM te implementeren. Deze gebruiksvriendelijke en flexibele oplossing fungeert er vandaag als de draaischijf van een betere opvolging en een efficiëntere verspreiding van de informatie met betrekking tot klanten en prospecten.

Ook al is de mobiliteit van de commerciële teams gemeengoed geworden dankzij de technologie, dit neemt niet weg dat er nog heel wat andere uitdagingen kleven aan deze evolutie binnen de financiële sector én in tal van andere sectoren.

Vitis Life, opgericht in 1995, is een Luxemburgse verzekeraar, gespecialiseerd in high-end levensverzekeringen met VVD (Vrije Verrichting van Diensten). De onderneming kende een mooie groei en beheert vandaag meer dan 6.000 klantendossiers. Als open organisatie benadert Vitis Life klanten en prospecten enerzijds op rechtstreekse wijze en anderzijds via een

Overzicht

land: Luxemburg, België
secteur: finance

Profiel

Vitis Life is gespecialiseerd in Unit Linked-levensverzekeringen en telt 50 werknemers.

Uitdaging

Vitis Life wenste een betere opvolging van het mobiele commerciële team te koppelen aan een transparante verspreiding van de informatie binnen de organisatie.

Oplossing

Aangezien de onderneming reeds vertrouwd was met het Microsoft-platform, koos Vitis Life voor Microsoft Dynamics CRM – een implementering die tot een goed einde werd gebracht door Nerea.

Voordelen

- Mogelijkheden voor beveiliging en personalisatie van de schermen in Microsoft Dynamics CRM
- Betere controle voor het management over de activiteiten van de commerciële medewerkers
- Betere verspreiding van klanteninformatie binnen de organisatie en integratie met het backoffice-systeem
- Rechtstreekse toegang tot contracten en accounts dankzij de integratie tussen Microsoft Dynamics CRM en SharePoint
- Businessexpertise van Nerea



Pierre Beelen (Vitis Life)

distributienetwerk in de verschillende landen waar de verzekeraar actief is.

Pierre Beelen, CFO en COO bij Vitis Life: “Onze troef? Ongetwijfeld de kwaliteit van onze dienstverlening. Om onze adviespraktijken te ondersteunen, beschikken we overigens over een team van juristen die zijn gespecialiseerd in de lokale wetgeving van de klant.”

Mobiel commercieel team

Het commerciële team van Vitis Life is verantwoordelijk voor de prospectie en voor de relaties met de bestaande klanten. Een groot deel van hun activiteiten wordt dus uitgevoerd op afstand. Daarom is het volgens het management zo belangrijk om bijzondere aandacht te besteden aan het delen van hun kennis.

Pierre Alexandre Kablitz, Head of IT bij Vitis Life: “Hoe kun je garanderen dat informatie over de klant wordt gedeeld en dat de kennis die verband houdt met de klant niet verloren gaat, bijvoorbeeld wanneer een commerciële medewerker de onderneming verlaat?”

In het verleden maakten de commerciële medewerkers hoofdzakelijk gebruik van toepassingen zoals Excel en Access, tools die weinig geschikt zijn voor het delen van kennis.

In 2012 besliste de onderneming om op zoek te gaan naar een CRM-oplossing die een betere opvolging van de prospectie-activiteiten moest garanderen en waarmee men alle contacten met de klanten beter zou kunnen nagaan.

Het selectietraject was niet erg lang en de keuze viel op Microsoft Dynamics CRM. Pierre Alexandre Kablitz: “Aangezien de onderneming al uitermate Microsoft-gericht was, was de keuze voor Microsoft Dynamics CRM vanzelfsprekend. Niet alleen waren de gebruikers reeds vertrouwd met de Outlook-interface, bovendien biedt de oplossing ruime personalisatiemogelijkheden en is ze makkelijk toe te passen.”

De gebruikers van meet af aan betrekken

Nerea werd als erkende Microsoft Dynamics CRM-partner belast met de integratie van CRM met Microsoft SharePoint. Van meet af aan stond Vitis Life erop de toekomstige gebruikers tijdens het hele project op de hoogte te houden, te raadplegen en op te leiden: “De betrokkenheid van de business bij de implementering, met een gepersonaliseerde begeleiding van elke





Pierre Alexandre Kablitz (Vitis Life)

VITISLIFE
inspired wealth insurance

Meer informatie over Vitis Life?
www.vitislife.com

Wenst u meer informatie over
de producten en diensten van
Nerea?

www.nerea.com
contact@nerea.com



gebruiker, heeft bijgedragen aan het welslagen van dit project,” onderstreept Pierre Beelen.

Integratie met de backoffice

Steunend op zijn zeer gewaardeerde businessexpertise wist Nerea de eerste fase van de implementering van Microsoft Dynamics CRM bij Vitis Life in goede banen te leiden.

Naast de mobiliteit van het commerciële team is het vooral de integratie van Microsoft Dynamics CRM met de backoffice (een toepassing die op maat werd ontwikkeld in .Net) die een echte toegevoegde waarde biedt volgens Pierre Beelen: “Dankzij deze integratie zijn we erin geslaagd het backoffice-team te ontlasten, omdat de commerciële medewerkers vandaag zelf toegang krijgen tot informatie over de klanten vanuit hun CRM.”

Nerea heeft tevens de SharePoint-portal geïntegreerd met Microsoft Dynamics CRM, zodat de commerciële medewerkers belangrijke documenten (contracten, bezoeksrapporten, ...) rechtstreeks kunnen inkijken vanuit de klantenfiche in de CRM-toepassing.

Beveiliging en personalisatie

De beveiliging van informatie is een thema dat bijzondere aandacht verdient in de financiële sector. Elke gebruiker krijgt toegang tot het CRM-systeem via het beveiligde HTTPS-netwerk van Vitis Life.

Naast de veiligheid van het netwerk waardeert Pierre Alexandre Kablitz de beveiligingsmogelijkheden die Microsoft Dynamics CRM biedt op het niveau van de individuele gebruiker: “Zo krijgt bijvoorbeeld niet iedereen toegang tot dezelfde klantgegevens. Microsoft Dynamics CRM blijkt met name erg flexibel voor het definiëren van toegangsrechten op individueel niveau.”

Voor diezelfde gebruikers is de dagelijkse werkomgeving van Microsoft Dynamics CRM niets anders dan Outlook – een unieke troef die geen enkele andere oplossing te bieden heeft, aldus Pierre Alexandre Kablitz.

Daarbij komt nog het feit dat elke gebruiker zijn eigen schermen kan personaliseren, bijvoorbeeld om frequente opzoekingen te vergemakkelijken of om zijn eigen bordtabellen aan te maken.

Opdracht volbracht

“Opdracht volbracht. Microsoft Dynamics CRM bood ons de kans om onze doelstelling waar te maken, met name komen tot een betere opvolging van het commerciële team aan de hand van een gebruiksvriendelijke en flexibele CRM-tool,” besluit Pierre Beelen.

