

## Emerce TV: Geoptimaliseerde klantervaring en stevigere marktpositie door uitlijning complexe bedrijfsprocessen (transcriptie)

JASPER ROOS: Welkom bij Emerce TV, we gaan het vandaag hebben over geoptimaliseerde klantprocessen. En dat klinkt als iets waarvan je denkt 'oe' dat is veel werk, en dat is het soms ook, maar het is natuurlijk heel belangrijk om dat goed te doen. We zitten hier met twee experts aan tafel, **Martijn** en **Chris**. Welkom allebei heren. We gaan daarover praten; hoe krijg je die geoptimaliseerde klantervaring en een stevige marktpositie, zeker bij complexe bedrijfsprocessen. Martijn, jij zit bij efficy, specialist op de vlak.

MARTIJN BLOM: Klopt

JASPER ROOS: Kan je iets meer vertellen over jezelf en over efficy?

MARTIJN BLOM: Zeker, ik ben een van de Key Accountmanagers binnen efficy Nederland, eigenlijk is de hoofdtaak binnen mijn functie om zoveel mogelijk efficy gebruikers te bezoeken. Om specifieke klantcases te bespreken.

JASPER ROOS: Wat is een specifieke klantcase?

MARTIJN BLOM: Nou het gaat vaak over technische vraagstukken, bijvoorbeeld een koppeling die een klant wil maken met een ander programma., dus het is belangrijk dat ik de klant aanhoor en dat wij samen tot een oplossing komen.

JASPER ROOS: Zoals API's dat soort dingen?

MARTIJN BLOM: Ja.

J; En jij Chris, kent Martijn natuurlijk vanuit klantcontact, jij bent onafhankelijk consultant?

CHRIS VAN ROSSUM: Ja klopt, ik ben sinds 2,5 jaar eigenaar van mijn eigen bedrijf. Voorheen was ik bedrijfskundig consultant, waarin ik verschillende bedrijven help met een aantal vraagstukken waaronder wet- en regelgeving en ook CRM-vraagstukken. En in dat traject zijn we efficy tegengekomen en zijn we inmiddels ook alweer een paar jaar met elkaar aan het werk.

JASPER ROOS: Maar vertel eens, want die wet- en regelgeving zit eigenlijk centraal door jouw klantportfolio heen, wat maakt het zo interessant (of zo moeilijk ook) in combinatie met CRM?

CHRIS VAN ROSSUM: Je ziet dat wet- en regelgeving steeds belangrijker wordt en ook blijft veranderen. Je moet eigenlijk zorgen dat je het zo snel mogelijk goed op orde hebt, dat je alle inzichten ook op lange termijn kan blijven inzien, zodat je op een vroeg moment al kan ingrijpen op het moment dat het dreigt fout te gaan. In plaats van achteraf.

JASPER ROOS: Is die push dat zwaarder omdat het wetgeving betreft, waardoor mensen boetes kunnen uitdelen?

CHRIS VAN ROSSUM: Zeker, ja, 100%

JASPER ROOS: Ik kan me voorstellen dus, de financiële sector is er eentje die belangrijk is.

CHRIS VAN ROSSUM: Eigenlijk zie je gewoon dat het steeds belangrijker is in alle sectoren, maar de financiële sector, is wel degene die qua wet- en regelgeving echt eruit springt, omdat de wetgeving zowel Europees als landelijk in Nederland steeds en steeds strenger wordt.

JASPER ROOS: Een van de dingen waar ik met jou op zou willen ingaan, het is natuurlijk een geheim van de smid bijna. Een bedrijf schrijft dat uit, die heeft in dit geval een CRM nodig waar bepaalde complexiteit in zit, en dan gaat iemand die dingen beoordelen en selecteren. Maar dat was jij, bij een van jouw klanten? Maar vertel eens even hoe gaat dat dan?

CHRIS VAN ROSSUM: Ze komen inderdaad met een vraagstuk bij ons en vanuit daar ga jij je eerst verder verdiepen in die wetgeving, vanuit daar ga je bepalen op welke momenten moeten er controles plaatsvinden, op welke momenten moeten er bepaalde dingen naar voren komen als een soort alert. Als je dat goed in beeld hebt kan je met een partij als efficy aan tafel gaan zitten om vervolgens te kijken hoe kunnen we dat automatiseren, hoe kunnen we dat is de juiste vorm gieten, dat het daadwerkelijk voor bedrijven ook werkzaam is.

JASPER ROOS: in de oude wereld had je natuurlijk nog een ellelange requirement list, die je dan allemaal ging maken, past dat nog bij deze tijd? Of hoe doe je dat?

Want je weet natuurlijk die regelgeving kan natuurlijk weer veranderen en moet natuurlijk fit for the future zijn.

CHRIS VAN ROSSUM: Nee inderdaad, je bekijkt eigenlijk van begin af aan; wat als het strenger wordt, of er nog extra dingen aan de wet worden toegevoegd, dat je daar van begin af aan al rekening mee houdt, om dat te ontwerpen. En daar komt Martijn dan vaak in beeld om dat goed te overleggen, wat zijn de mogelijkheden, en dat vervolgens echt goed te gaan implementeren.

MARTIJN BLOM: Je wil natuurlijk ook dat je CRM daarop aansluit, als je security en compliance blijft veranderen als bedrijf wil je gewoon dat je CRM klaarstaat om zich daarop te kunnen aanpassen.

JASPER ROOS: en efficy heeft natuurlijk ervaring met dat soort complexiteit, hoezo hebben jullie dat? Want jullie hebben natuurlijk honderdduizenden gebruikers, een echt groot bedrijf. Kun je even vertellen, waarom snappen jullie dat zo goed?

MARTIJN BLOM: Ja, want we hebben natuurlijk de Mkb'er als klant, die wil een ontzettende gebruiksvriendelijke interface voor zijn gebruikers, maar je hebt bijvoorbeeld ook een Enterprise bedrijf en die heeft zo'n streng securitybeleid. Die wil dat gewoon geïmplementeerd hebben in zijn CRM. Dus het maakt eigenlijk niet uit van welke branche je afkomstig bent, wij kunnen ons daarop aanpassen.

J; Jullie schalen het eigenlijk dan door en voor de gebruikers, de Mkb'er kan je ze helpen met de kennis die je bij grote bedrijven hebt ontwikkeld dat je die dus kan toepassen en omgekeerd natuurlijk ook. En dat doe je onder andere ook in de financiële sector, wat zijn de trends die je daarin ziet?

MARTIJN BLOM: Specifiek in de financiële sector? Je hebt bijvoorbeeld ook heel veel klanten die hebben een apart zaakstelsel, waar ze hun financieringen in vastleggen, je wil natuurlijk ook dat je CRM daarop aansluit en gekoppeld is. Je merkt gewoon ontzettend veel zaken die terugkomen in dat stelsel, die wil je ook in je CRM hebben.

JASPER ROOS: Nogmaals eventjes, als ik een leek zou zijn, waarom is dat zo complex? Er zijn toch gewoon mensen voor die dat kunnen regelen?

MARTIJN BLOM: Zeker, je hebt bijvoorbeeld zelf een IT'er in huis die heel handig is om zo'n koppeling te maken. Maar als je dat niet in huis hebt wil je een lokale

ontwikkelaar hebben (die wij ook beschikbaar hebben) die dat voor jou gaat oppakken.

JASPER ROOS: Dus van custom made, tot bijwijzen van spreken SaaS-oplossingen van MKB.

JASPER ROOS: Even terug naar Chris, jij het een plan gemaakt, requirement list, dan ga partijen uitnodigen, hoe doe je dat dan? Hoe maak je die lijst?

CHRIS VAN ROSSUM: Je begint binnen een bedrijf altijd met de vraag waar wil je een oplossing voor. Vanuit daar ga je kijken, wat wordt prettig gevonden? Wat zijn de eisen die de medewerkers hebben, wat vinden zij prettig om voor zich te zien? Waar werken zij het fijnste mee? En vandaaruit een toekomstplan vaststellen bij het bedrijf zelf. En dan ga je vervolgens een lijst maken, die stel je ook samen vanuit ervaring en vanuit daar ga je bepalen welke vinkt de meeste checkboxen aan. Daarmee ga je met een short-list naar de directie.

JASPER ROOS: Maar eventjes dat proces, in dit geval, hoe kies je dan die tien partijen?

CHRIS VAN ROSSUM: Je hebt een aantal factoren; wat zijn de mogelijkheden? In hoeverre wil zo'n CRM-systeem meedenken? De kosten uiteraard die tellen daarin mee, zijn er koppelingen mogelijk. Dat soort dingen, ook inderdaad, zijn ze lokaal aanwezig? Mocht er een probleem ontstaan is de helpdesk dan via een korte lijn bereikbaar? Van daaruit ga je bepalen welk systeem het beste aansluit. En daarmee kom je met een voorstel richting de vragende partij.

JASPER ROOS: Jij krijgt dan zo'n tender binnen. Wat dacht jij in dit geval?

MARTIJN BLOM: Dat gaan wij met twee handen aanpakken, je wil natuurlijk ook dat je te woord wordt gestaan door een lokaal persoon, vooral als het over technische vraagstukken gaat, wil je in je eigen taal daarover kunnen sparren. Natuurlijk, dus vandaar dat efficacy ook lokaal vertegenwoordigd is.

JASPER ROOS: Dus je bereid die pitch voor, je hebt het gesprek, hoe gaat dat dan? Heb je dan nog hele voorbereidende gesprekken met het sales team? IT-team?

MARTIJN BLOM: We nemen de informatie op, we verwerken dat in een vrijblijvende demo en dan gaan we dat presenteren.

JASPER ROOS: en jij ziet natuurlijk allemaal prachtige salespresentaties. En jij ziet al die valkuilen ook, hoe zie jij dat?

CHRIS VAN ROSSUM: Ja, er zijn inderdaad binnen zo'n proces een aantal dingen waarbij je eigenlijk door zo'n sales pitch heen kijkt. Wat is belangrijk? Nou dat is één; communicatie. Hoe komen ze voor je. Dat lokale onderdeel want daar liggen best wel veel valkuilen. Je merkt gewoon dat CRM-leveranciers soms best een beetje chinees praten voor hun toekomstige klanten. En zo probeer je daarin te bepalen, wat is er dan daadwerkelijk gedaan door zo'n CRM-leverancier om ervoor te zorgen dat die communicatie wel goed loopt. Je ziet daarin de rol van Martijn in dit geval, dat die een beetje tussen het bedrijf en de CRM-leverancier in komt.

JASPER ROOS: En uiteindelijk krijg je dus vijf of zes partijen die de pitch doen. Hoe ga je dan beoordelen? Waar selecteer je in dit geval op?

CHRIS VAN ROSSUM: In hoeverre kan de leverancier meedenken. In dit geval was het bedrijf waarbij ik uiteindelijk het CRM-systeem mee heb mogen implementeren een bedrijf met vijf verschillende bedrijfsonderdelen, met totaal verschillende wetgevingen. Waardoor er heel veel uitdagingen bij kwamen kijken op het moment dat het een vaste structuur zou worden. Veel CRM-leveranciers houden vast aan een bepaalde structuur waar ze niet van af willen wijken. Voor dat specifieke bedrijf was het met name heel belangrijk om wel af te kunnen wijken van die structuur zodat daadwerkelijk helemaal zou aansluiten op de wensen van dat bedrijf.

JASPER ROOS: Wat zou je adviseren voor MKB en Enterprise, hoe moet je zo'n proces opzetten? Kan je daar advies over geven?

MARTIJN BLOM: Zeker, we hebben natuurlijk diverse producten onder onze motorkap. De Mkb'ers heeft andere behoeftes en wensen dan een Enterprise. We maken er geen onderscheid in, we kijken gewoon specifiek naar die klant met wat voor verzoeken hij of zij komt, en op basis daarvan maken we een selectie qua producten.

JASPER ROOS: Heb je daar ook beelden bij, als jij moet aanbieden. Is het voor jou dan prettig als je de strategie en waarom weet, of een technische eisenlijst, of veel meer in gebruikerseisen.

MARTIJN BLOM: Sowieso om de strategie van de klant te weten, dat is het belangrijkste; waarom wil je CRM gebruiken? Natuurlijk de uitwerking ook, maar dat gaan wij volledig verzorgen aan de hand van een demonstratie.

JASPER ROOS: En is die uitwerking dat de technische eisen, of meer de eisen van de klant?

MARTIJN BLOM: De eisen van de klant, de technische eis is iets voor de developers om uit te komen.

JASPER ROOS: Ik kan me ook voorstellen, voor je het weet praten ze chinees. In tegenstelling tot een Enterprise klant hebben Mkb'ers ze niet altijd een specialist in huis. Je moet zorgen dat ze dan in klant/mensen taal communiceren, in plaats van dat ze gaan roepen; 'het moet 18 API's hebben en op deze platformen moet het kunnen draaien'. Hoe gaat dit in dit soort gevallen?

CHRIS VAN ROSSUM: In veel gevallen met MKB is het natuurlijk zo dat er 1 persoon wordt toegewezen, die aan de achterkant een team samenstelt met bijvoorbeeld een directielid, iemand van IT en onderdelen van het managementteam. Dat je van elk stukje in de organisatie een poppetje pakt en dat je constant korte lijntjes houdt. Maar het hele selectieproces wordt door één persoon gedaan.

JASPER ROOS: Dan wordt er natuurlijk vaak gepingeld?

CHRIS VAN ROSSUM: Zeker, en dat is ook wat het interessant maakt, goed te communiceren met elkaar en een beetje op en neer te gaan. Merk je ook dat je daarin tot toekomstgerichte plannen komt, dat je strategie nog duidelijk wordt zodat je ook beter voorbereid bent op de toekomst wanneer je gaat implementeren.

JASPER ROOS: Want op een gegeven moment won je het dus, wat heb je daarna gedaan om het succesvol te implementeren? Ook om even te leren wat andere MKB-bedrijven of Enterprise bedrijven kunnen oppakken.

MARTIJN BLOM: Zeker, nou zo'n implementatieproces bij ons dat wordt geleid door een projectmanager die rond die implementatie succesvol af, daarna komt het op mijn bordje en is het mijn taak om die relatie natuurlijk goed in stand te houden. Dus ik ga heel vaak op bezoek. Elk verzoek waar ze mee komen neem ik mee in de organisatie en daar maken we dan weer een nieuw project van.

JASPER ROOS: Wat levert het dan op? Want je gaat ongetwijfeld daten in het donker. Je hebt reviews gehoord, mensen gezien, proces voelt goed aan maar ja, uiteindelijk. Wat leverde het Duisenburg op.

CHRIS VAN ROSSUM: Wat het voor Duisenburg heeft opgeleverd is dat ze vaak ook zelf met suggesties komen en constant doordenken over hoe ze kunnen zorgen dat overzichten nog beter worden. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we nog efficiënter kunnen gaan werken op het moment dat er bijvoorbeeld nieuwe een workflow geïmplementeerd kan worden vanuit efficacy's kant. Dat soort dingen merk je dat het heel veel oplevert voor een bedrijf als Duisenburg.

JASPER ROOS: Duisenburg zit dus in de financiële sector, waar zouden dit soort CRM-systemen ook goed passen? In welke andere sectoren, behalve financiële?

CHRIS VAN ROSSUM: Je kan het hebben over zorg, soms ook klusbedrijven, eigenlijk elke sector die je kan bedenken en daarom hebben wij voor Duisenburg specifiek ook voor efficacy gekozen omdat zij zo breed vertegenwoordigd zijn in heel veel branches en dat zij dus ook heel veel ervaring hebben. Want eigenlijk elk systeem kan precies op maat gemaakt worden. En dat was voor Duisenburg in dit geval ook.

JASPER ROOS: Is dat te doen voor jullie ook als partij? Alles op maat maken?

MARTIJN BLOM: Dat is eigenlijk ook de visie van efficacy, we zijn het meest flexibele CRM-platform van Europa, dus het is ook onze missie en onze opdracht om zo flexibel mogelijk te zijn. Maakt niet uit in wat voor branche je vertegenwoordigd bent, wij kunnen ons CRM op jullie strategie aanpassen.

JASPER ROOS: Als Europese speler in tijd van polarisatie natuurlijk hartstikke goed, stel je voor dat zo'n partij dan wil uitbreiden naar het buitenland, in hoeverre ga je dan naar een lokale Belgische Martijn, of een Duitse?

MARTIJN BLOM: Je we zijn vertegenwoordigd in diverse Europese landen, denk aan; Nederland, Frankrijk, Spanje, we zitten ook in de Nordics. Dus het is gewoon ontzettend fijn dat als jij bijvoorbeeld een andere vestiging hebt in een van die Europese landen dat je ook te woord wordt gestaan door bijvoorbeeld een Spaanse developer om over die technische topics te kunnen praten, dat praat net wat makkelijker.

JASPER ROOS: Als je nu kijkt naar de toekomst voor efficacy wat zit er in de roadmap voor de komende twee jaar aan producten en diensten, wat jullie nog verder gaan uitbreiden, verbeteren, mooier maken?

MARTIJN BLOM: We zijn op dit moment bezig met het creëren van een super platform dat volledig opgebouwd is op basis van klantexpertise, op basis van feedback.

JASPER ROOS: je bedoelt de input van klanten?

MARTIJN BLOM: Ja inderdaad op basis van de input van klanten.

JASPER ROOS: en heb je al een sneak peak van wat dat dan zou moeten zijn?

MARTIJN BLOM: Hoe dat concreet eruit komt te zien zal je vast en zeker snel tegenkomen, maar ik kan beloven dat het heel mooi gaat zijn.

JASPER ROOS: Wat verwacht jij eigenlijk in deze industrie? AI is natuurlijk een belangrijke trend daarin? Wat verwacht jij daarvan?

CHRIS VAN ROSSUM: Vanuit bedrijven? Wat het allerbelangrijkste is, is dat bedrijven durven mee te stappen, AI is voor heel veel organisaties best wel spannend. Want ze weten vaak nog niet helemaal goed wat dat precies inhoudt. En dat is vanuit CRM-leveranciers en alle ICT-bedrijven dat ze durven meebewegen met de nieuwe trends en hun klanten meenemen en het pad opsturen met de juiste begeleiding zodat hun klanten ook die stappen mee durven te maken. Zodat ze constant in contact blijven met hun klanten. Maar AI gaat wel een van de belangrijkste nieuwe dingen worden voor de komende jaren. Daar ga ik wel vanuit.

JASPER ROOS: we gaan het zien, met klanten, met efficacy en binnen andere sectoren. We hebben dus een sneak peakje gehad van hoe dat proces tussen iemand intern en iemand succesvol samen kan gaan.