

# ▶ Customer Success Story



**“Onze eisen en wensen zijn voor 100% door Commence ingevuld!”**

BLG Hypotheken, gevestigd in Geleen, verstrekt hypothecaire geldleningen voor de particuliere markt. Dit gebeurt niet rechtstreeks, maar via een netwerk van onafhankelijke en objectieve adviseurs. Bij BLG, opgericht in 1954 en sinds 1993 onderdeel van de SNS bank die in 1997 opging in de SNS Reaal Groep, zijn momenteel 130 mensen werkzaam.

De aanleiding voor de start van het CRM-project was het plan om intermediair-segmentatie in te gaan voeren. **“Wij wilden meer weten over onze klanten”** en bij segmentatie moesten méér gegevens bekend zijn bij álle medewerkers. Het pakket moest uitgebreid, gebruikersvriendelijk en laagdrempelig zijn, geschikt voor analytisch gebruik, tegen lage kosten en snel in te voeren. Commence bleek hiervoor ideaal te zijn. Met behulp van templates kan informatie automatisch gegenereerd worden voor de inschrijvingenadministratie, wat heel veel werk bespaart. Daarnaast is de workflow geautomatiseerd met behulp van Commence, een uitgebreid rappelsysteem ondersteunt het volledige proces.



*Hennie Maas, manager Intermediair Business en Mirjam van Ree, afdeling Marketing en Communicatie*

**“De input van eisen en wensen die wij hebben gegeven, is voor 100% door Commence ingevuld** en dat is dan ook meteen het aardige en het verfrissende van dit pakket: het kan gewoon eigenlijk allemaal”, aldus Hennie Maas, manager Intermediair Business van BLG. De hoofdgebruiker van Commence binnen de BLG-organisatie is de afdeling Intermediair Business. Die bestaat uit een buitendienst, een binnendienst en commerciële ondersteuning. Deze laatste gebruikt Commence zeer veel vanwege de inschrijvingenadministratie, een belangrijk proces binnen BLG. Hier worden de bemiddelingsovereenkomsten gemaakt en alle mutaties hierop; alles gebeurt met Commence. **Vooral op het efficiëncyvlak van deze afdeling is veel tijd bespaard. De huidige capaciteit is nog steeds voldoende om de behoorlijk toegenomen business met hetzelfde aantal mensen te blijven doen.**

Veel rapport- en lijstwerk wordt nu automatisch gegenereerd; keurig per rayon en er kan op worden gefilterd zoals de gebruiker het wil. Naast de afdeling Intermediair Business gebruikt ook de afdeling Operations Commence, maar dan puur als informatieverstrekker. Deze afdeling heeft alleen leesrechten en geen schrijfrechten.

Verder wordt Commence binnen BLG analytisch gebruikt. Zo maakt men in het systeem gebruik van een klanten-top-50 die ingezet wordt om de effectiviteit van de intermediairs te meten. Alle bespreekposten, aanvragen die een bepaalde bespreking nodig hebben, worden vastgelegd in Commence. Niet alleen de wel- of niet-akkoordbevinding, maar ook de status van offertes en of dit alles uiteindelijk heeft geleid tot een definitieve acceptatie van de intermediair. Kort gezegd: Commence meet de commerciële stroom. En uiteraard geven de rapporten weer input om te anticiperen op de dingen die gebeuren binnen de organisatie.

Op de afdeling Marketing wordt Commence gebruikt voor het genereren van correspondentie, over het algemeen per e-mail en natuurlijk direct vanuit Commence. Ook het sturen van gegevens naar het extranet gebeurt via Commence. Dit extranetsysteem is verdeeld op basis van klantsegment en is altijd up-to-date.

Op de vraag of er business objectives zijn gesteld bij de invoering van Commence zegt Hennie Maas het volgende: "Bij de invoer van Commence hebben we een werkgroep opgericht. Binnen deze werkgroep hebben we onze doelstelling geformuleerd en deze is ook behaald. Het moest een gebruikersvriendelijk en laagdrempelig systeem worden, waarmee onze medewerkers eenvoudig kunnen werken." Documenten die voorheen in Word of Excel moesten worden gemaakt kunnen nu direct in Commence en dat bevordert het gemak. Resultaten zijn inmiddels zichtbaar.

Segmentatie is een van de pijlers op basis waarvan BLG nu zaken doet en zij heeft een aantal zaken nu goed in de markt staan. Per klantsegment is een bepaald bedieningsconcept van toepassing, wat terug te zien is in Commence.

**"Dit heeft zowel de relatie met onze klanten als de omzet positief beïnvloed. Onze klanten merken dat ze anders worden benaderd."**

Ook op het organisatorische vlak voor bijvoorbeeld het analyseren van bedrijfsprocessen wordt Commence ingezet. Alle voorbesprekingkosten en doorverwijzingen worden vastgelegd. Daarop worden de resultaten geanalyseerd.

Intermediairs kunnen hierop ook worden aangesproken. Verder veel cijferanalyse, maar ook klachtenregistratie. Alle mailings lopen via e-mail en extranet. **De inschrijvingenadministratie is een behoorlijk proces dat dankzij Commence allemaal in één systeem kan.**

"Hoe meer je bekend raakt met het pakket, hoe meer mogelijkheden je ziet. Wij krijgen regelmatig vragen van onze medewerkers of bepaalde dingen opgenomen kunnen worden in het systeem. Dat pakken we dan op in de gebruikersgroep en als het mogelijk is én functioneel dan bouwen we het in. Zo krijg je medewerkers die meedenken en de waarde van het pakket inzien", aldus Mirjam van Ree, medewerker Marketing en Communicatie.



*Voor BLG is Commence een gebruikersvriendelijk en snel systeem. De functionaliteit kan vlot worden aangepast en bijgebouwd. Niet alleen informatie, maar ook een stuk prijs- en procesbeheer en analytisch gebruik is mogelijk in Commence.*