

*“Door de goede samenwerking met CRM excellence en de invoering van een nieuw CRM systeem, maken we een frisse start die leidt tot een verdere professionalisering van de organisatie”.*

**Marcel A.J. Cloosterman,**

Regiodirecteur ENECO Energie, Haarlem.

## **Begeleiding bij CRM software selectie, implementatie, opzetten beheerorganisatie en trainen en coachen van het projectteam.**

ENECO Energie is een dienstverlenende organisatie met landelijke dekking. Naast onze specialisatie, levering van gas, elektriciteit en warmte, bieden wij een breed pakket aan producten en diensten. Zo verzorgen wij voor onze relaties onder andere de aanleg, het onderhoud, het beheer van de elektriciteit-, gas-, en warmtenetten, heffen stringen op en leveren wij collectieve duurzame energiesystemen. Dit doen wij vanuit verschillende divisies en regiokantoren: Retail, Infra, Business to Business, Services en regiovestigingen Haarlem, Dokkum en Weert.

Bij de invoering van het nieuwe CRM systeem waren als eerste de regiovestigingen betrokken. Later heeft de divisie Infra zich aangesloten, evenals de afdeling ENECO Energie Projecten van de divisie Business to Business.



Fotografie: RiMagie

## **Reden voor ENECO Energie om een CRM project te starten:**

ENECO Energie streeft optimale klanttevredenheid na. Om dit te bewerkstelligen, wordt het aanbod van producten en diensten maximaal op de behoeften van huidige en toekomstige klanten afgestemd. Een CRM systeem dat het klantgerichte serviceproces ondersteunt, kan hier goede invulling aan geven.

Omdat de regiokantoren niet beschikten over één centraal CRM systeem, is gekozen voor een eigen CRM systeem. Doel van het nieuwe systeem is ondersteuning te bieden aan de regiokantoren voor de verkoop-, marketing-, project- en beheeractiviteiten, alsmede de mogelijkheid tot monitoren van deze bedrijfsaspecten.

## Opdracht aan CRM excellence®

ENECO Energie heeft CRM excellence® benaderd om:

- mee te denken in het proces voorafgaand aan de selectie van een nieuw CRM systeem
- het gekozen systeem te implementeren en te begeleiden
- assistentie te verlenen tijdens het opzetten van de beheerorganisatie
- het projectteam te trainen en te coachen

## Aandachtsgebieden die speelden, zijn:

- de organisatie, waarbij de medewerkers zich op een aantal gebieden een andere manier van werken eigen moesten maken;
- de toepassingsmogelijkheden op gebied van functionaliteit; het CRM pakket dient de bedrijfsprocessen te ondersteunen én te optimaliseren. Daarom moet de functionaliteit hierop worden afgestemd. Inmiddels draagt het systeem bij aan een andere manier van werken en worden bepaalde werkprocessen aangepast;
- de toepassingsmogelijkheden op gebied van de techniek; belangrijke voorwaarde voor het welslagen van het project, is dat het CRM systeem technisch perfect werkt.

## Werkwijze

Na een zorgvuldige afweging, is gekozen voor het CRM systeem van Sage. Doelstelling voor ENECO Energie is één gezamenlijke basis creëren voor medewerkers werkzaam in diverse disciplines én regio's. Het systeem is bedoeld om ingezet te worden om de verkoop-, marketing- en beheerprocessen beter te ondersteunen en te managen.

Marcel A.J. Cloosterman, regiodirecteur ENECO Energie, Haarlem beargumenteert de keuze als volgt:

*“Door alle commerciële informatie over relaties centraal beschikbaar te maken, heeft iedereen inzicht in wat er bij de klant speelt en welke relatiemanager er actief is. Rapportages kunnen met het systeem ook eenvoudig gerealiseerd worden. Hierdoor krijgen wij een beter inzicht in de markt en door deze integrale aanpak wordt de klant efficiënt en dus optimaal bediend. De klanttevredenheid is al aanzienlijk verbeterd. Uiteindelijk is dat waar we het voor doen”.*

## Resultaat

Het nieuwe CRM systeem is op 120 werkplekken geïmplementeerd. De totale kosten aan investeringen zijn €175.000 (implementatiekosten). Dit bedrag is exclusief interne kosten, exploitatiekosten en licenties.

Hiertegenover staan aanzienlijke kostenbesparingen in verband met een betere werkplanning, efficiëntere bedrijfsprocessen en een grotere klanttevredenheid.

Cloosterman: “Voor ons betekent de introductie van het nieuwe Sage CRM systeem een frisse start waardoor we een goede stap maken richting verdere professionalisering van de organisatie. **De samenwerking met CRM excellence verliep erg goed. Zij zijn betrokken, professioneel en hebben kennis van zaken.**

Voor informatie over Eneco Energie: [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl).