

Klantverhaal

Universiteit Antwerpen stroomlijnt communicatieprocessen met CRM

Om de interne en externe communicatieprocessen te ondersteunen, maakt de communicatieafdeling van de Universiteit Antwerpen intensief gebruik van Microsoft Dynamics CRM. Door het jarenlange gebruik waren er enkele onregelmatigheden in de CRM-applicatie geslopen.

De universiteit riep de hulp in van Net IT om de structuur van de applicatie aan te passen en over te stappen naar een recente versie van Microsoft Dynamics CRM.

De nieuwe structuur komt uitstekend tegemoet aan de huidige noden van de openbare instelling. "We wilden vooral de opgeslagen gegevens ontdebelen en snel dynamische en betrouwbare marketinglijsten kunnen opstellen, zonder dat we daarvoor een beroep moeten doen op het IT-team", zegt Valérie Gillis, coördinator externe communicatie van de Universiteit Antwerpen. "In een tweede fase van het project willen we alle negen faculteiten met CRM laten werken. Om dat te bereiken, was een volledige herstructurering van het bestaande CRM-pakket een must. "

Efficiënt beheer van gegevens zorgt voor tijdswinst

De universiteit heeft een gegevensbank van ongeveer 5.000 contacten die ze regelmatig gebruikt voor verschillende aangelegenheden. Dat zijn hoofdzakelijk personen van het departement Onderwijs, van ministeries, partners van andere onderwijsinstellingen, onderwijsdirecties, enzovoort. Valérie Gillis: "Daarnaast hebben wij ook een uitgebreide gegevensbank van circa 60.000 oud-studenten en ons eigen personeelsbestand. We zijn dagelijks bezig met het stroomlijnen van die drie bronbestanden in CRM."

Met de vorige versie van de CRM-applicatie was het moeilijk om die grote hoeveelheid contacten efficiënt te beheren. Er was geen koppeling met de bronbestanden die CRM moeten voeden en het was niet mogelijk om snel en efficiënt betrouwbare marketinglijsten aan te maken. "Wijzigingen in de bronbestanden worden nu automatisch aangepast in CRM en dat is een hele verbetering", zegt Valérie Gillis.

“De experts van Net IT hebben ons meteen overtuigd van hun expertise en samen met ons gezocht naar een structuur die het best aan onze noden voldoet. De projectleider heeft daar een ontzettend belangrijke rol in gespeeld.”

Valérie Gillis
Coördinator externe communicatie



Duidelijke structuur zorgt voor betrouwbare marketinglijsten

Het gebruik van de CRM-applicatie zit verankerd in de dagelijkse werking van de dienst Communicatie van de universiteit. Bijvoorbeeld voor het beheer van het adressenbestand voor interne nieuwsberichten en voor het uitsenden van het personeelsmagazine.

“Vroeger moesten de medewerkers van de communicatieafdeling de gegevens binnen de adressenbestanden manueel invoeren en aanpassen als er veranderingen waren. Als iemand nu een nieuwe functie krijgt, wordt dat in het personeelsbestand aangepast en automatisch toegevoegd in de dynamische marketinglijst”, zegt Valérie Gillis.

Net IT zorgde dus voor een herstructurering van de gegevensopbouw in de CRM-tool en kende aan elke functie van de contacten in de gegevensbestanden een gewicht toe. “Als we nu een mailingcampagne opzetten, wordt de juiste persoon op het juiste moment in de juiste hoedanigheid aangeschreven. Dat vermijdt ook dat onze contactpersonen dubbele e-mails ontvangen.”

Autonoom gebruik over faculteiten heen

Momenteel is de universiteit nog altijd volop bezig met het omzetten van een aantal statische lijsten naar dynamische lijsten. De volgende fase van het CRM-project zal de decentrale ontsluiting zijn van de applicatie. Zo kan de instelling de applicatie ook inzetten voor alle externe communicatie, gestuurd vanuit de verschillende faculteiten. Valérie Gillis: “Onze negen faculteiten moeten autonoom met de CRM-toepassing kunnen werken.”



Functionele analyse leidt tot gewenst eindresultaat

“De experts van Net IT hebben ons meteen overtuigd van hun expertise en samen met ons gezocht naar een structuur die het best aan onze noden voldoet. De projectleider heeft daar een ontzettend belangrijke rol in gespeeld en heeft onze frustraties omgezet in een positief gevoel.

Hij was onze dagelijkse gesprekspartner en heeft er mede voor gezorgd dat de verantwoordelijke departementen, IT en Communicatie, constructief hebben samengewerkt om tot het gewenste resultaat te komen”, besluit Valérie Gillis.

“Wijzigingen in de bronbestanden worden nu automatisch aangepast in CRM, en dat is een hele verbetering.”

Valérie Gillis

Coördinator externe communicatie

