



Customer case IC Verzekeringen

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

IC Verzekeringen stroomlijnt verkoop met cloud CRM van Salesforce

Toen de verkoopafdeling van IC Verzekeringen tegen de beperkingen van Excel aanbotste, besloot de Belgische verzekeraar de stap naar een professionele CRM-oplossing te zetten. De keuze viel op Salesforce Financial Services Cloud for Insurance, een cloud CRM-platform op maat van de verzekeringssector. Bij de implementatie liet IC Verzekeringen zich begeleiden door Inetum-Realdolmen.

IC Verzekeringen geldt al zowat zeventig jaar als de specialist op het vlak van verzekeringspakketten voor de social profit. Daarnaast is de verzekeringsmakelaar actief in een handvol andere, vaak aanverwante sectoren, zoals onderwijs, overheid, religie en zorg. Begonnen als verzekeringsafdeling van het Interdiocesaan Centrum, dat nog steeds als aandeelhouder fungeert, is IC Verzekeringen sinds 2011 in handen van Ecclesia, de grootste Duitse verzekeringsmakelaar voor sociale instellingen en bedrijven. De Ecclesia Groep telt ongeveer 3.000 werknemers, van wie er 75 bij IC Verzekeringen in dienst zijn.

Complexe, rigide beheertool

Ook de verzekeringssector ontkomt niet aan de nood aan digitalisering. Tijdens de coronapandemie kwam die uitdaging helemaal bovenaan de bedrijfsagenda te staan. "De afgelopen twee jaar is het digitaliseringsproces ook bij ons in een stroomversnelling geraakt", vertelt Liesa Delestinne, Business IT & Digital Innovation Officer bij IC Verzekeringen. "Iedereen moest thuiswerken. Er

zat in de gegeven omstandigheden nu eenmaal niets anders op."

Die plotse, onvoorziene behoefte was meteen ook een van de belangrijkste drijfveren voor IC Verzekeringen om op zoek te gaan naar een nieuw centraal bedrijfsbeheersysteem dat van buitenaf toegankelijk was, zonder allerlei gedoe met servers en installaties. Een cloudoplossing, met andere woorden, die de medewerkers ook zou toelaten om op afstand samen te werken, binnen en tussen de verschillende departementen.

Meest dringend daarbij was de nood aan een nieuwe oplossing voor de verkoop. Voor het beheer van klanten, claims en polissen werkte IC Verzekeringen immers al vele jaren met een zelfgemaakt programma. "Dat is een ERP-systeem waar de productie mee werkt", legt Liesa Delestinne uit. "Het is volledig op maat gebouwd door onze eigen IT-afdeling."



Totaalzicht op klant

Die centrale beheeroplossing bevatte echter geen CRM-tool waarmee de verkopers hun klanten, prospecten, leads en opportuniteiten efficiënt konden beheren. "Er kwam heel veel Excel aan te pas", herinnert Liesa Delestinne zich. "Maar al die rekenbladen samen resulteerden niet automatisch in een mooi overzicht van de klantenrelaties en verkoopactiviteiten. Om een 360 gradenzicht te kunnen bieden aan onze werknemers en klanten, moesten we een professionele CRM-tool voor sales en marketing in huis halen."

"Ons salesteam had weliswaar een Excelsheet waarin we de opportuniteiten oplistten die concreet begonnen te worden", bevestigt Wouter Goossens, accountmanager bij IC Verzekeringen. "Maar een volledig zicht op onze eigen pipeline hadden we niet. Er was ook geen overzicht dat we deelden met andere departementen. Elke afdeling hield de eigen data bij in een eigen rekenblad, dat niet altijd gesynchroniseerd werd met de data van andere afdelingen: niet echt een efficiënte en handige manier van werken."

Dat laatste geldt trouwens ook voor de rapportering. "Elk team had zo zijn eigen rapportering, die niet altijd overeenstemde met die van andere teams. In ons centrale systeem waren de rapporteringsmogelijkheden eerder beperkt. Als je de historiek wou opvragen van een klant om een vollediger beeld te krijgen van die klant, moest je manueel gaan graven in dat systeem. Daarbij moest je verschillende bronnen zien te combineren en soms zelfs gegevens gaan zoeken in mailboxen of op een gedeelde schijf."

Processen analyseren en stroomlijnen

IC Verzekeringen ging op zoek naar een ICT-partner die hen kon begeleiden bij de selectie en implementatie van een cloud CRM-oplossing. Daarbij viel de keuze op Inetum-Realdolmen. "Hun voorstel leek mij zeer volledig, zeer gestructureerd en ook zeer concreet en pragmatisch", verklaart Dominique Jacoby, commercieel directeur bij IC Verzekeringen. "Daarbij kwam Inetum-Realdolmen niet alleen zeer professioneel over, ze boezemden ons ook meteen vertrouwen in. We hadden vanaf het begin een goed gevoel bij de samenwerking."

Die samenwerking ging van start met een aantal online workshops. "Tijdens die workshops keken we voornamelijk naar onze processen", aldus Liesa Delestinne. "We

consulteerden de keyusers van de verschillende afdelingen en bespraken de geanalyseerde processen ook met onze andere departementen." Nadat alle essentiële CRM-processen in kaart waren gebracht en grondig waren gestroomlijnd, tekende Inetum-Realdolmen ook een roadmap uit. Daarbij suggereerden ze een stapsgewijze aanpak, geen bigbangscenario.

Al in hun initiële voorstel had Inetum-Realdolmen het cloud CRM-platform van Salesforce als meest geschikte oplossing voor IC Verzekeringen naar voren geschoven. "We hebben nog een aantal andere leveranciers overwogen, maar Salesforce Financial Services Cloud for Insurance bleek uiteindelijk de oplossing die qua standaardfunctionaliteit het nauwst aansloot bij onze noden als verzekeraar", verduidelijkt Wouter Goossens. "Zo was er out of the box al heel veel mogelijk en moesten we relatief weinig zelf nog programmeren." Wat ook meespeelde in de keuze voor Salesforce is de toekomstbestendigheid van hun aanbod. "Zo kunnen we ook in de toekomst blijven profiteren van de verbeteringen die Salesforce zelf aanbrengt."

Samen op één systeem

Intussen hebben Wouter Goossens en zijn collega's op de verkoopafdeling de eerste vruchten van het gebruik van Salesforce al kunnen plukken. "We werken niet langer als accountmanagers op ons eiland, maar kunnen gemakkelijker samenwerken, ook met andere departementen. Het is echt een verademing om samen met al onze collega's op één systeem te werken."

"Onze eerste doelstelling hebben we alvast bereikt", vult Dominique Jacoby aan. "Vandaag hebben onze accountmanagers een beter inzicht in wat ze doen, een 360 gradenzicht op de klanten en kunnen ze beter rapporteren aan het management, dat hen op hun beurt ook beter kan opvolgen en ondersteunen." In een volgende fase wil IC Verzekeringen ook het Claims Management in Financial Services Cloud uitrollen, zodat het bedrijf de vragen en schademeldingen van klanten nog beter kan opvolgen en afhandelen.

MEER WETEN?

Over IC Verzekeringen: www.icci.insure
Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com