

Elk contact telt binnen update CRM Fondswerving naar een hoger plan



Alzheimer Nederland geeft al ruim 25 jaar hulp en informatie aan mensen met dementie en hun directe omgeving. Door belangenbehartiging en financiering van wetenschappelijk onderzoek werkt Alzheimer Nederland aan een betere toekomst, uiteindelijk zonder dementie.

Sinds 1984 vraagt Alzheimer Nederland landelijk aandacht voor de ziekte van Alzheimer en andere vormen van dementie. Hiervoor werkt zij nauw samen met regionale en landelijke zorginstellingen. Alzheimer Nederland is afhankelijk van de inzet van vrijwilligers, de bijdragen van donateurs en de opbrengst van de collecteweek. Kortom, een belangen organisatie met heel veel betrokken relaties.

Dit vraagt om een gedegen CRM oplossing, waarin alle mogelijke relaties direct inzichtelijk zijn, en een partner die de problematiek begrijpt. Alzheimer Nederland vond bij BlueDesk CRM en de update CRM applicatie een perfect partnership, met software die naadloos aansluit bij het relatiebeheer van Alzheimer Nederland. Rens van Loon, database marketing specialist bij Alzheimer Nederland, is projectleider van de implementatie van Plexus, de naam die intern wordt gebruikt voor de nieuwe CRM oplossing.

"Mijn winst zit in het zelf campagnes inrichten, zelf query's maken en niet meer afhankelijk zijn van derden. Door de hoge mate van flexibiliteit bespaart update CRM ons dus enorm veel tijd."

Rens van Loon, Projectleider implementatie update CRM.

Toepassingsgebied

Compleet netwerk van vrijwilligers, collectanten, donateurs en organisaties.

Doelstellingen

- Verhogen van efficiency;
- Informatie beschikbaar maken over gehele breedte;
- Transparantie in relaties gebonden aan Alzheimer Nederland;
- Fondswerving naar een hoger plan, gericht op de relatie.

Aantal gebruikers

70 kantoor
1.500 webportaal

Aantal relaties

≥ 400.000

Locatie

Heel Nederland

Oplossing

update.seven web

Lancering update CRM

Juli 2012

BLUEDESK

CRM

Resultaten

"We zijn nu druk bezig met het controleren van gegevens en inzichtelijk maken van alle contacten. Die vormen immers de basis. Het leuke van update CRM, het door Bluedesk CRM ingerichte systeem, is dat we echt kunnen gaan sturen op basis van rapportages en analyses", zegt Rens van Loon. De implementatie heeft inmiddels al geleid tot de volgende resultaten:

- Verbeterd inzicht in relaties en onderlinge netwerken. "We zien nu in één oogopslag het type relatie en de relevantie van die relatie. We weten nu bijvoorbeeld wie er contact heeft gehad met een major donor en wie collectievrijwilliger in een postcode gebied is. Voorheen wist men het niet van elkaar of waren er geen koppelingen", aldus Rens van Loon;
- De data is toegankelijk, het is eenvoudig om rapporten te draaien en direct bruikbaar voor dagelijks werk;
- Er is meer inzicht in rendement van campagnes doordat giften zijn gekoppeld aan de campagnes;
- Brieven voor campagnes worden automatisch gegenereerd;
- Bluedesk CRM heeft er voor gezorgd dat de data import vlekkeloos is verlopen. "De geefhistorie is tot op de cent nauwkeurig overgenomen", aldus Rens van Loon;
- Meer inzicht in klachten en ongenoegen, waardoor sturing mogelijk is geworden;
- Automatisch incasseren met contractmanagement;
- Informatie aanvragen over bijvoorbeeld nalatenschappen worden geregistreerd, zodat gepaste actie ondernomen kan worden;



"Afspraak is afspraak. Hetgeen we plannen, komen ze na. Binnen geplande periode en binnen budget."

Alles vanuit één systeem managen

"Onze wens was snel geformuleerd. Alles moet vanuit één systeem te managen zijn. Echter hoe gaan we dit realiseren? Voor niemand van ons is het dagelijks werk", vertelt Rens van Loon. Alle disciplines binnen Alzheimer Nederland zijn daarom vanaf de start van het traject betrokken. Ook zijn alle eisen en wensen rondom relatiebeheer, transactiebeheer, contractbeheer, contactmanagement en campagne management opgesteld. Deze lijst vormde de basis van het intensieve selectietraject.

"Het voordeel van werken met cases is dat er van te voren al is nagedacht over hoe er straks gewerkt zal worden met het systeem. Dit heeft ons enorm geholpen in het selectietraject en het beoordelen van de leveranciers."

Zware voorselectie is het halve werk

Gestart is met acht CRM partijen die allen een vragenlijst beantwoordden en een investeringsindicatie afgaven. Hieruit werden vier partijen geselecteerd om te komen pitchen, Bluedesk CRM was hier één van. "Vraag een gemiddelde CRM leverancier 'wat kun je', dan is het antwoord 'alles'. Dit wilde we voorkomen, zeker omdat CRM binnen goede doelen organisaties nog niet sterk is doorontwikkeld. Daarnaast zijn de processen binnen goede doelen organisaties anders dan bij een gemiddelde commerciële organisatie", aldus Rens van Loon. In het selectietraject is daarom gewerkt met diverse cases vanuit de verschillende disciplines.

"Bluedesk CRM kwam als beste participant uit de selectie. Naast het investeringsplaatje waren de doorslaggevende factoren:

- grote flexibiliteit update CRM;
- invulling eigen wensen goed mogelijk;
- relevante informatievoorziening;
- zelf rapportages maken en instellen;

ook het inlevingsvermogen van Bluedesk CRM om de branche echt te leren kennen gaf vertrouwen."

Projectmanagement met een hoge mate van betrokkenheid

"Betrokkenheid bij de verandering is van essentieel belang", benadrukt Rens van Loon. "Intern is er een projectleider, een projectteam en commitment vanuit het MT. Ook Bluedesk CRM zit er nog even fanatiek in als bij de start van het project."

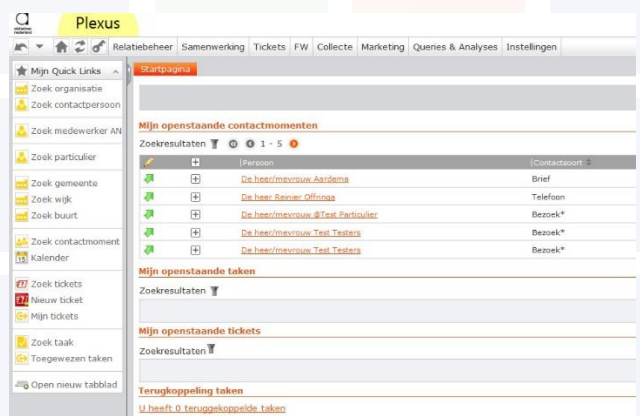
Elke nieuwe fase start Bluedesk CRM met een heldere proces- en functieomschrijving. Dit wordt uitgewerkt in een datamodel en vervolgens geconfigureerd naar het systeem. Gaande de ontwikkeling zijn er wekelijks voortgangsbesprekingen en workshops. Er vinden testen plaats, gevolgd door de laatste aanpassingen en daarna wordt de data uit het oude systeem geïmporteerd. Na de acceptatietest en trainingen aan alle gebruikers volgt de live gang. "Ook het verschuiven van een deelproject vormde geen probleem. Bluedesk CRM denkt dan op een positieve manier mee in de aanpak, houdt de vinger aan de pols en bewaakt de voortgang. Ook de servicedesk werkt prima, hierop scoorde Bluedesk CRM goed in het selectietraject."

Inzicht in rendement campagnes

Door actieve fondswerving is Alzheimer Nederland in staat om continu middelen beschikbaar te stellen voor de financiering van voorlichting, ondersteuning, betere dementiezorg en wetenschappelijk onderzoek. Daarom worden er regelmatig campagnes gevoerd om fondsen te werven. "Doordat het nieuwe systeem geheel naar onze wensen is ingericht, krijgen we veel extra relevante informatie waar we op kunnen sturen. Bijvoorbeeld het eenvoudig selecteren van doelgroepen per campagne, brieven of e-mails koppelen, de respons per contact verwerken, als ook vervolgcacties aanmaken," vertelt Rens van Loon enthousiast.

"Kortom, we krijgen meer inzicht in de effectiviteit van elke campagne. En dat is niet iedereen gewend in deze branche."

"Het eenvoudig selecteren van de juiste doelgroep en het koppelen van een campagne werkt nu tijdbesparend. Ook het inlezen van bestanden door applicatiebeheer gaat nu gemakkelijk dankzij update CRM."



update CRM bij Alzheimer Nederland



Rens van Loon, Database Marketing Specialist en Projectleider implementatie update CRM bij Alzheimer Nederland

Elk contact telt

"Elke contact telt en iedereen is even waardevol voor Alzheimer Nederland. Of het nou een donateur, een leverancier, een mantelzorger, een vrijwilliger of een patiënt is. Met deze visie moet ook het systeem gebruikt worden. Door inzicht in het gehele netwerk staan we sterker als goede doelen organisatie en kunnen we meer bereiken."

Ondersteuning van de collecteorganisatie

"Een leuk aspect waar we, samen met Bluedesk CRM, mee bezig zijn is de ondersteuning van de collecte-organisatie. Alzheimer Nederland telt ruim 32.000 vrijwilligers, die actief zijn in het collecteren. Iedereen, van collectemanager, promotor tot en met de collectant is ingevoerd in update CRM. Gekoppeld aan hun postcodegebied, buurt, wijk en gemeente."

"In het oude systeem werkte we niet met postcodekoppelingen. Dat is nu verleden tijd. Nu weten we wie, waar zit en in welke rol."

“Dit betekent ook dat we weten waar we vrijwilligers tekort komen. Of wie we kunnen aanschrijven. Een donateur kan namelijk een familielid zijn van een Alzheimer patiënt. En wie weet wil hij of zij ook wel collecteren. Kortom, inzicht in het vrijwilligersnetwerk levert een schat aan informatie op. Ook bouwen we nu samen met Bluedesk CRM een webportaal, waar collecte coördinatoren hun eigen collectematerialen kunnen bestellen en de opbrengst van de collecteweek kunnen invoeren. Dit webportaal is gekoppeld aan update CRM, zodat we ook hier de opbrengsten kunnen monitoren.”

“Al met al is update CRM het ideale hulpmiddel om Alzheimer Nederland te helpen in het realiseren van onze doelstellingen en hebben we in Bluedesk CRM een perfecte partner gevonden. Dit alles leidt tot een effectievere fondsenwerving voor continue voorlichting, ondersteuning, betere dementiezorg en wetenschappelijk onderzoek om uiteindelijk Alzheimer te overwinnen”, sluit Rens van Loon af.

Over Alzheimer Nederland

Alzheimer Nederland is een stichting met een landelijk bureau in Amersfoort en 52 regionale afdelingen. Zo'n 50 medewerkers en 5.500 vrijwilligers van Alzheimer Nederland geven voorlichting over het ziektebeeld, ondersteunen mensen met dementie en hun naasten en behartigen hun belangen.

Alzheimer Nederland werkt nauw samen met regionale en landelijke zorginstellingen en is tevens een fonds dat geld inzamelt voor onder andere wetenschappelijk onderzoek naar dementie.

De 52 regionale afdelingen van Alzheimer Nederland organiseren regionale activiteiten op het gebied van voorlichting, ondersteuning en belangenbehartiging. De afdelingen organiseren diverse activiteiten, van wandelingen tot en met Alzheimer Cafés.

www.alzheimer-nederland.nl



Meer informatie

Wilt u weten wat Bluedesk CRM voor u kan betekenen? Neem dan geheel vrijblijvend contact op.



Lars Spruijt

Mob : +31 (0) 6 26 94 72 86

Mail : l.spruijt@bluedeskrm.nl

Bluedesk CRM BV

Meerpaal 14-G | 4904 SK Oosterhout (NB)

T +31 (0)85 878 42 06 | info@bluedeskrm.nl | www.bluedeskrm.nl

BLUEDESK
CRM