

Maatwerk als standaard voor succesvolle CRM

Mobility Card Services excelleert zonder Excelletjes

A decorative graphic of white dots arranged in a circular, pixelated pattern, resembling a stylized 'e' or a cluster of data points, located in the bottom right area of the slide.

Even voorstellen



Jochem Brons



Youandi Beeris

Wat komen we met jullie delen

- Uitgenodigd door **OpenSesame CRM**
 de kracht van inzicht
- Onze organisatie, werkzaamheden en uitdagingen
- Waarom hebben we gekozen voor Sugar
- Bijdrage aan verbetering van dienstverlening
- Het dagelijkse gebruik van Sugar

Van consultancy...



“Welke maatregelen op het gebied van mobiliteit kan ik nemen om bereikbaarheid te verbeteren en kosten en CO2 te besparen?”

- Rijkswaterstaat, regio's en (overheids)organisaties
- Adviseert over mobiliteit en bereikbaarheid
- Uren x tarief (€)

...via Utrecht Bereikbaar...



- Utrecht Bereikbaar
- Werkzaamheden A2 - Utrecht
- 700 klanten en 25.000 gebruikers
- CRM eigendom van partners

...naar volledige serviceprovider



“Ik wil het OV zo makkelijk mogelijk geregeld hebben. En besparen op tijd én kosten”

- Grote werkgevers – zorg, onderwijs en zakelijke dienstverleners
- Regelt het OV van A tot Z
- Vaste service-fee en geen toeslag op de reiskosten

Producten worden steeds slimmer



- Opvolger van de UB Pas
- Zonder subsidie
- Inclusief koppeling OV-fiets

Producten worden steeds slimmer

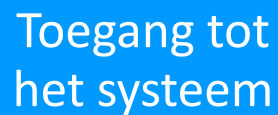
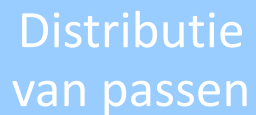


- Koppeling met P+R systeem
- Financiële afhandeling achteraf

Producten worden steeds slimmer

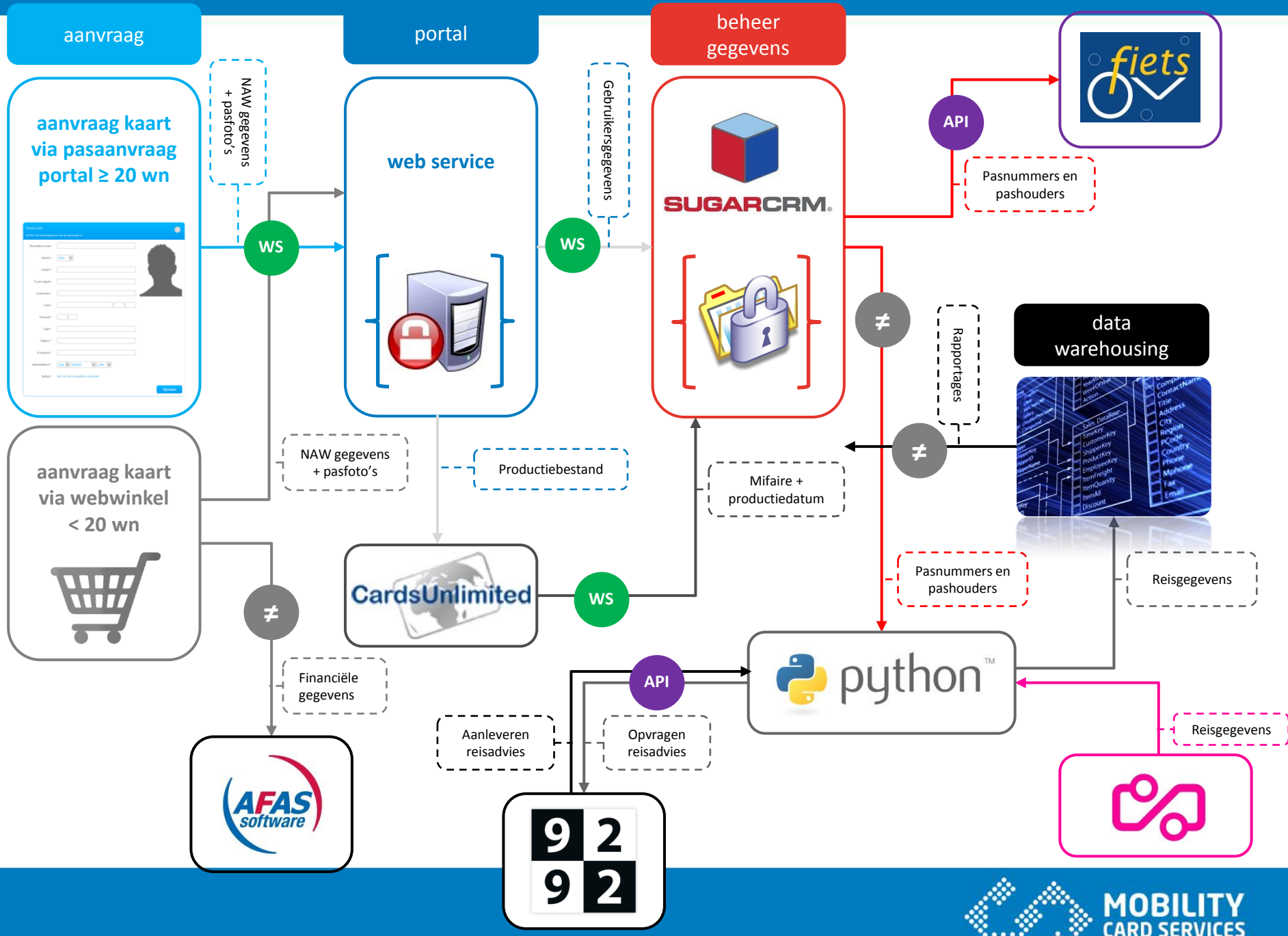


- Van A tot Z geregeld
- Overzichtelijke rapportages
- Eén aanspreekpunt
- Analyse van reisgedrag

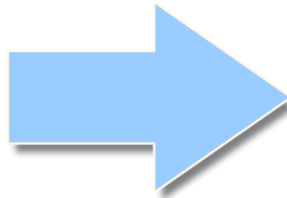


Rapportage reisgegevens





Aanleiding



Exporteren

Choose what to export

☒ All content

This will contain all of your posts, pages, comments, custom fields, terms, navigation me

☐ Berichten

☐ Pagina's

☐ Contact Forms

Exportbestand downloaden



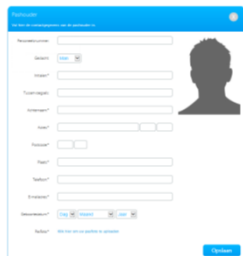
MOBILITY
CARD SERVICES

Wensen en eisen

- Een volledig operationeel ingericht CRM systeem
- Naar de wensen van MCS ingericht
- 6 weken van uitvraag tot oplevering
- Schaalbaar
- Modulair opgebouwd
- Geen leveranciers lock-in

aanvraag

aanvraag kaart
via pasaanvraag
portal ≥ 20 wn



aanvraag kaart
via webwinkel
< 20 wn



beheer
gegevens



data
warehousing

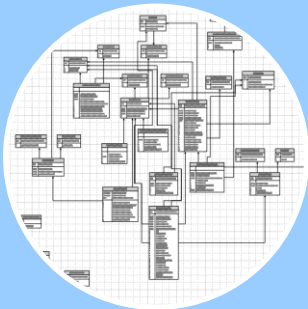


OpenSesame & Sugar

3 partijen met Sugar expertise uitgenodigd voor oriënterend gesprek

Selectie criteria

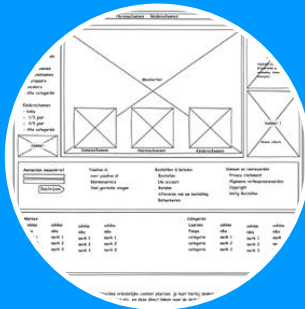
1. Inhoudelijke kennis
2. Meedenken bij procesoptimalisatie
3. Continuïteit van de leverancier
4. Prijs



Processen
inzichtelijk
maken



Offerte
uitvragen



Functioneel
ontwerp



Ontwikkeling
en inrichting

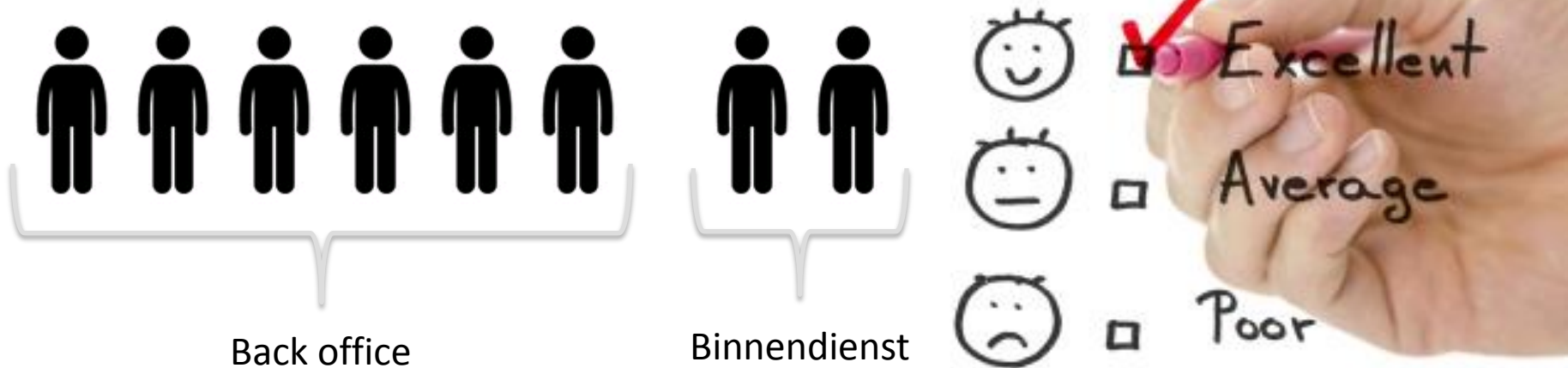


Oplevering



Resultaat

- Back office – van 8 naar 2 binnendienst medewerkers
- Doorlooptijd levering: 14 werkdagen → 3 werkdagen
- Kostenbesparing
- Tevreden klanten





How the customer explained it



How the Project Leader understood it



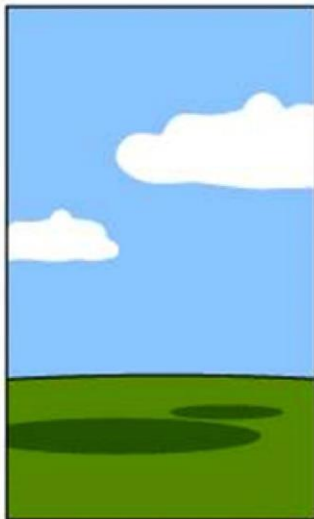
How the Analyst designed it



How the Programmer wrote it



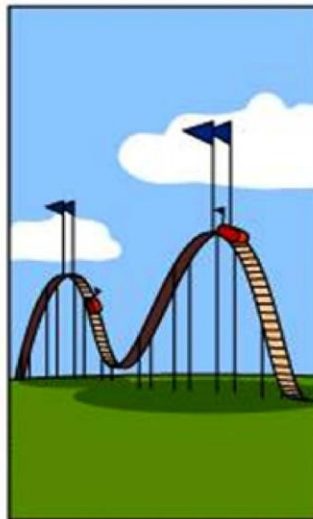
How the Business Consultant described it



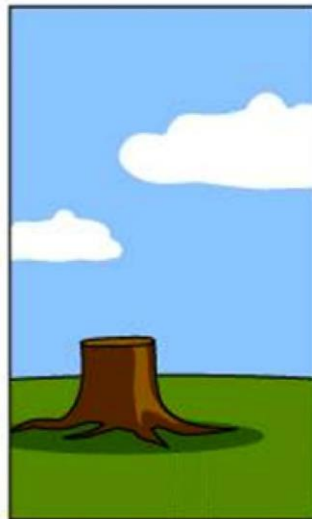
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed

Voorwaarden voor succes

- Maak je (bedrijfs)processen inzichtelijk
- Kijk per onderdeel of het waarde toevoegt
- Leg in een functioneel ontwerp vast wat de leverancier moet opleveren en op welk moment
- Zorg voor een goede basis waarbij je rekening houdt met de toekomst
- Leg vast wie wat mag toevoegen / aanpassen in het CRM
- Blijf door ontwikkelen – neem regelmatig je processen en werkwijze onder de loep samen met je CRM leverancier

Voor de toekomst

- Data en beheer van klantgegevens wordt steeds belangrijker
- Maatwerk is de standaard
- Voor onze klant voelt het als een maatwerkoplossing
- Geen omkijken meer naar CRM, het werkt altijd
- Eigenlijk doet OpenSesame CRM in de ICT wat wij voor de werkgever en in het OV doen:

Makkelijker en inzichtelijk maken



BEDANKT



MOBILITY
CARD SERVICES