

Met OpenSesame geen omkijken naar CRM!

Mobility Card Services excelleert zonder Excelletjes

„Eigenlijk doet OpenSesame CRM in de ICT wat wij in het OV doen: je hebt er als klant geen omkijken meer naar. Onze klant wil makkelijk, goedkoop en overzichtelijk met het openbaar vervoer kunnen reizen. Met hetzelfde gemak als automobilisten in hun lease auto. Daar zorgen wij voor. Klanten van OpenSesame CRM, zoals wij, willen dat het systeem gewoon werkt. Dat, als mensen vragen hoe het gaat, je het eigenlijk niet eens precies weet. Zo goed.” Maar Victor van den Berg is goed voorbereid op het interview en weet wel precies wat OpenSesame CRM betekent voor Mobility Card Services en dus voor de 20.000 eindgebruikers.

De adjunct-directeur is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en de indrukwekkende impact die de overgang van Excelletjes naar SugarCRM heeft gehad. De sterk verbeterde dienstverlening past in de bredere ontwikkeling die Mobility Card Services doormaakte. Tien jaar geleden begonnen als Mobility Managers maakte het consultancy bureau in de personenmobiliteit naam met projecten als 'Utrecht Bereikbaar' en 'IJmond Bereikbaar'. Daarin ging het om de communicatie met eindgebruikers. Met heel veel kennis en ervaring binnen de organisatie werd een productentak afgesplitst onder de naam Mobility Card Services. Met de ambitie binnen vijf jaar de grootste dienstverlener te zijn op het gebied van mobiliteit.. Van den Berg: "Wij kennen de wereld van OV tot in detail én weten hoe we alles aan de achterkant moeten regelen. Dat is onze

kracht. We zijn uniek in het bedienen van forenzen en wij gaan verder dan alleen het advies: we zitten met werkgevers aan tafel om mee te denken over hun mobiliteitsbeleid en handelen tegelijkertijd alle operationele zaken rondom de OV-passen af. Een one stop shop. Ondertussen kijken we vooruit: hoe kan er nog slimmer of voordeliger, onbezorgd gereisd worden? Hoe kan de bereikbaarheid verbeterd worden?"

Excelleren

Voor de medewerkers van Mobility Card Services betekent dat zo goed mogelijk de klant bedienen. Voor Van den Berg, die 3,5 jaar geleden de opdracht aanvaardde, betekende dat de klant zo goed mogelijk bedienen én tegen scherpe tarieven toch kostendekkend zijn. „Om binnen vijf jaar de grootste te zijn, moesten we eerst terug. De organisatie kon strakker en de sales had een boost nodig. We moesten reduceren in personeel en excelleren in de operatie. Voor dat laatste worden we immers betaald.”

Het beter bedienen van klanten betekent beter beheer. Hoeveel beter mogelijk was, kon Van den Berg moeilijk inschatten. En eigenlijk school precies daarin de uitdaging. „We werkten met aan elkaar geknoopte Excelsheets, met gratis productjes en losse onderdeeljes. Te veel confectiewerk. Dat kostte veel geld, want tijd. Een klant moest 14 dagen wachten op zijn kaart. Stel je voor: je gaat beginnen bij je nieuwe baas en mag een OV-kaart aanvragen. Kleine moeite, blijde verwachting. En dan: wachten,

wachten... Bellen, om te vragen wat de status is. Een medewerker aan de lijn krijgen die geen inzicht in het proces heeft en dus geen antwoord kan geven. Kan je je de frustratie voorstellen?"

Krachtige tools

Hoe groot de kracht van inzicht is, staat Van den Berg helder voor ogen. Toch denkt hij over CRM als oplossing ambivalent: „Het zijn vaak heel krachtige tools, die zelden volledig worden gebruikt. Ze worden goed verkocht, redelijk geïmplementeerd en slecht gebruikt.”



afb. Victor van den Berg



“Verwachtingen overtroffen”

Mobility Card Services ging dat anders doen, in samenwerking met OpenSesame CRM. „Met OpenSesame kon het snel, wat een vereiste was omdat we zes weken voor een nieuw groot contract zaten: de introductie van de QB Pas. Een vervoerspas waar inmiddels meer dan 15.000 reizigers gebruik van maken.

‘Zoveel werk is het niet’, zeiden ze na de eerste gesprekken. Is dat nou onderschatting, of is ons FO zo goed, dacht ik nog. De voorwaarden van OpenSesame CRM zijn veruit het gunstigst en bovendien hebben we lokaal een aanspreekpunt. Ik vind dat belangrijk omdat ik een leverancier wil die voeling houdt met onze organisatie.”

De flexibiliteit van de combinatie OpenSesame en SugarCRM was doorslaggevend. „Ja, de modulaire opzet met een keur aan koppelingen, is van groot belang. CRM speelt een centrale rol, maar ik wil geen lock-in met Sugar, niet afhankelijk zijn van één partij. Vergelijk het maar met een tv met ingebouwde dvd speler. Gaat de tv stuk, dan moet je ook de dvd vervangen.”

Inzicht

Mobility Card Services kon snel krijgen wat ze wilde. Ook doordat ze precies wisten wat ze wilden. „Inzicht in de processen en een dwarsdoorsnede van het klantenbestand. Ofwel: Hoe lang duurt een aansluiting? Hoeveel vragen heeft een klant? En ook: wat is de status van de pipeline? Als je dat weet, kun je tijdig personeel bijschakelen als dat nodig is. We willen moeiteloos

kunnen opvragen bij welke werkgever een reiziger werkt en welke specifieke afspraken zijn gemaakt. Vragen direct kunnen beantwoorden in plaats van frustratie. Dat inzicht verbetert direct onze dienstverlening aan de gebruiker en we kunnen ook goede terugkoppeling geven aan de klant.”

De verwachtingen van Van den Berg werden zelfs overtroffen. „Ze hadden goed geluisterd en het bleek inderdaad niet zoveel werk. We waren klaar voor het contract en waar we hoopten een aansluiting binnen 5 in plaats van 14 dagen te kunnen realiseren, hadden we er nog maar 3 nodig.”

Goed gebruikt

Het systeem was niet alleen goed gebouwd, het wordt ook goed gebruikt. En dat bepaalt de toegevoegde waarde. De hele organisatie moet van het belang doordrongen zijn. Weten wat we er aan het einde uit willen halen en mensen laten doen waar ze goed in zijn. De gegevens erin stoppen, laat ik aan de delivery manager over. Die is daar heel goed in. Een accountmanager moet je daar niet mee vermoeien, die is buiten de deur en onderhoudt de relatie met de klant.”

Ook in de samenwerking overtreft OpenSesame de verwachtingen van Mobility Card Services. We hebben er geen omkijken naar. Bij OpenSesame CRM, net als bij ons, is kwaliteit gewoon je werk goed doen. Daar hoeft je niet extra je best voor te doen. Niet alleen zijn de voorwaarden gunstig, ze sturen

ook niet voor elk overleg een factuur. Een keer brainstormen doen ze uit betrokkenheid. Bijzonder vind ik dat ze ook verbindingen leggen naar ons toe. Zelfs klanten aandragen. Kijk, zo word je onze favoriete partner.”



De wereld van openbaar vervoer is complex. En onoverzichtelijk. Hierdoor is het voor werkgevers lastig te bepalen wat de optimale oplossing per persoon is. En worden er teveel kosten gemaakt.

Mobility Card Services biedt helderheid. Ze helpen organisaties de beste OV-oplossingen voor hun medewerkers te kiezen. Het uitgangspunt is dat werkgevers hiermee tijd én kosten besparen.

De dienstverlening van Mobility Card Services bestaat uit analyse, advies en actie. Zij brengen de situatie in kaart, adviseren over de optimale oplossing en regelen het proces van A tot Z. De basis? De kennis van het OV, gedegen operationele ervaring en slimme analyse-systematiek. Hiermee biedt Mobility Card Services een unieke oplossing die kan worden ingezet bij iedere organisatie.

Meer info: www.mobilitycardservices.nl

Meer informatie OpenSesame CRM

over OpenSesame CRM is te vinden op www.os-crm.com
of neem contact op via het telefoonnummer
+31(0)30 – 60 35 640.

OpenSesame CRM is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. De standaard software oplossingen die wij daarvoor inzetten zijn SugarCRM™ en OpenIMS®. Met diverse projecten voor CRM, Content-, Document-, Kennis-, en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor relatie-, kennis-, en informatiemanagement.

OpenSesame CRM
de kracht van inzicht