

Accountmanagers worden aangesloten op het Datawarehouse via CRM.

Als onderdeel van het project 'Nieuw CRM systeem' heeft de afdeling ITF P&E Datawarehouse de opdracht gekregen om het systeem MS CRM (Microsoft Customer Relationship Management) te voorzien van commerciële cijfers. Deze cijfers worden op twee manieren beschikbaar gesteld aan het CRM systeem:

- Offline Datamart: de gegevens worden 1 keer per week vanuit het DWH klaargezet voor CRM, waardoor de gegevens binnen het CRM systeem zelf getoond kunnen worden.
- CRM Webanalyse: indien er meer detailgegevens nodig zijn, is het mogelijk om vanuit CRM rechtstreeks gegevens te benaderen uit het DWH via een MI-webapplicatie.

MS CRM

Microsoft CRM is een Customer Relation Management systeem dat ingezet gaat worden voor de diverse verkooporganisaties van REAAL Verzekeringen. Met name de Accountmanagers en deskaccountmanagers zullen dit systeem gaan gebruiken om hun klanten beter te kunnen bedienen.

MS CRM is een standaardpakket wat uitgebreid kan worden met maatwerk, waardoor het pakket aansluit bij de REAAL organisatie. Dit maatwerk bestaat uit het beschikbaar stellen van informatie uit onze backoffice-systemen en het inrichten van workflow-processen. Op dit moment wordt in de realisatiefase dit maatwerk uitgevoerd.

Offline Datamart

één van de informatiebronnen voor MS CRM is het Datawarehouse. Het Datawarehouse levert wekelijks de Productie- en maandelijks de Portefeuillegegevens aan CRM. Omdat CRM geen goede mogelijkheden heeft om databewerkingen uit te voeren, wordt de genoemde data zodanig klaargezet in een SQL Server database dat deze direct in CRM kunnen worden getoond.

CRM Webanalyse

Omdat de (desk-)accountmanagers ook regelmatig gegevens over hun klanten meer gedetailleerd willen bekijken (bv te onderzoeken waarom een tussenpersoon minder presteert dan verwacht) of inzicht in de ontwikkeling van een tussenpersoon willen krijgen, is een webapplicatie ontwikkeld die rechtstreeks of vanuit MS CRM benaderd kan worden. Deze webapplicatie bevat een aantal rapportages waardoor de accountmanagers tot op polismutatie niveau de productie van zijn tussenpersonen kan bekijken.

Nauwe samenwerking in project

De opbouw van deze rapporten is tot stand gekomen door in een viertal interactieve ontwerpessies een grof model uit te werken tot de gewenste rapportages voor de accountmanagers. Bij deze sessies waren ITF Datawarehouse, Bedrijfsbureau Productmanagement en Verkoop en vertegenwoordigers van de accountmanagers aanwezig.

Voorafgaand aan de eerste sessie heeft het bedrijfsbureau PM&V een raamwerk geleverd, welke door ITF Datawarehouse is uitgewerkt tot een eerste prototype versie. Deze prototype is in de drie volgende sessies gebruikt en bijgewerkt om de klant te laten bepalen welke rapportages het meest nuttig of noodzakelijk waren en welke informatie hierin moest komen. Tijdens de vierde sessie hebben de toekomstige gebruikers (de accountmanagers) zelf achter de knoppen mogen plaatsnemen om te 'voelen' of de laatste versie van het prototype ook daadwerkelijk was wat ze bedoelden. In deze laatste sessie zijn de definitieve rapportdefinities vastgesteld en is de afspraak gemaakt wat er daadwerkelijk in welke fase opgeleverd zou gaan worden.

Eindfase

Dit project bevindt zich nu in de eindfase: de software is opgeleverd en goedgekeurd door het bedrijfsbureau PM&V. Binnenkort worden de commerciële portefeuille gegevens vanaf 2000 geladen in het Datawarehouse. Enkele van de bij dit project betrokken accountmanagers zullen vervolgens nog naar de rapporten van de webapplicatie gaan kijken om te controleren of de rapporten inderdaad de informatie tonen zoals die verwacht wordt. Zodra MS CRM dan in productie genomen wordt kunnen alle Accountmanagers gebruik maken van de Management Informatie vanuit het DWH vanuit MS CRM of rechtstreeks vanuit Internet Explorer.