



## Userstory : VITO

**VITO versterkt economische structuur van Vlaanderen door grote verscheidenheid van kennisarbeiders te verbinden. Efficy CRM verstrekt geavanceerde connectiviteit en Best Practice roadmap opsporing**

VITO, het Vlaams instituut voor technologisch onderzoek is een onafhankelijk onderzoekscentrum waar de laatste technologieën en praktische toepassingen samenkomen ten voordele van de regionale en exportgerichte industrieën. Gevestigd in Mol, België, leidt VITO klantgericht contractonderzoek en ontwikkelt innovatieve producten en processen op het gebied van energie, milieu en materialen.

Onderzoeksprojecten worden uitgevoerd voor zowel de publieke als private sector. Een hoofddoel van alle projecten is milieubescherming en het aanmoedigen van het duurzame gebruik van energie en grondstoffen "want wij denken dat iedereen, ook onze nabestaanden, het recht heeft op een gezonde leef- en werkomgeving," zegt Dirk Ceuterick, Business Development Manager bij VITO.

### De uitdaging

De diversiteit van de klantendatabase - d.w.z. 40% openbare overheidsinstellingen en 60% privé ondernemingen - vereist een gedetailleerd contactgegevensbestand van cliënten, de overheid, de industrie, onderzoekpartners, universitaire onderzoekscentra, enz. "Eén van de terugkerende frustrerende onderwerpen was dat mensen gelijktijdig aan verschillende projecten zouden werken maar met slechts één enkele contactpersoon aan de kantenzijde. Wanneer die contactpersoon een vergadering heeft met een onderzoeker maar hij kan niet aankondigen dat hij binnen is voor een eventuele andere vergadering met andere onderzoekers die hem nodig hebben – dan is efficiëntie niet optimaal," zegt Ceuterick. "Een op maat gemaakt CRM-systeem was het gepaste antwoord voor ons probleem," voegt hij toe. "We gingen in bespreking met de leverancier om de kansen voor een onderzoekscentrum als het onze te herzien. De tijd werd genomen om onze business te begrijpen en een grondige analyse te maken van onze werkmethoden en van de gepaste oplossing, welke foutloos in onze verrichtingen zou worden geïntegreerd." VITO gebruikt een op Microsoft Outlook gebaseerd ICT platform voor hun communicatie en Efficy werd voorgesteld als de gepaste CRM-oplossing. "De integratie van Efficy in Microsoft Outlook is sensationeel," volgens Ceuterick. "E-mails kunnen verplaatst worden naar Efficy en onmiddellijk in een actiepoint worden gezet. Buiten de e-mail functionaliteiten binnen Efficy, is de Outlook Agenda ook gesynchroniseerd met Efficy – de efficiëntie van elke stafmedewerker van VITO verhogend." "Belangrijke doelstellingen voor de CRM-oplossing voor VITO waren een maximum aan modulariteit en gebruiksgemak hebben," legt Ceuterick uit. "We houden vooral van de manier waarop we zelf parameters kunnen veranderen en maken query's zoals we het zelf wensen, door pull down menu's te gebruiken om aan de behoeften van de verschillende onderzoeken in VITO te voldoen."

"Bovendien, wordt een belangrijk deel van ons werk aangepast naargelang de offertes en onze CRM-oplossing diende te beschikken over een module die ons toestond hiermee om te gaan".



## De implementatie

Efficy en VITO, in nauwe samenwerking met IM Associates, werkten de correcte set parameters voor Efficy uit voor elk van de zeven Kenniscentra bij VITO en maakten een link zodat elk centrum kan integreren met het algemene ICT systeem van VITO, zodat de efficiëntie van delen van gegevens en informatie wordt opgevoerd. De verkoopsafdeling met vier medewerkers werkt als de 'hub' van het systeem.

“Efficy is essentieel om verkoopprocessen te optimaliseren – dit is vooral belangrijk omdat we werken met onderzoekers die niet dadelijk een hoge commerciële kennis bezitten.” “VITO onderzoekers zijn sterk in het promoten van hun innovatieve vaardigheden in het vinden van creatieve high-tech oplossingen voor onze industrieën,” legt Ceuterick uit. Efficy was niet onmiddellijk aanvaardt als het praktische hulpmiddel dat het werkelijk is, dus organiseerde de leverancier introductie-sessies in de verschillende kenniscentra.

## “Wow”

De mensen die de CRM sessies bijwoonden reageerden aanvankelijk aarzelend op het idee zich aan een nieuwe IT toepassing te moeten aanpassen. Maar zodra ze Efficy in actie zien, is er een algemene 'wow' reactie van de onderzoekers. Men begint te geloven in het nut van een handig systeem zoals Efficy.

Efficy wordt nu geïnstalleerd in de zeven kenniscentra en het CRM-systeem zal gelinkt worden aan de centrale database bij VITO, BRAVO genaamd. BRAVO is de centrale database van VITO en wordt momenteel enkel gebruikt voor mailings. OPERA, het systeem dat offertes opstelt, is gelinkt aan BRAVO. Het grote nadeel is dat alle wijzigingen centraal dienen te gebeuren. Er werd een lokale applicatie ontwikkeld die toestaat dat elke nieuwe gegevensrecord van Efficy automatisch wordt ingevoerd in BRAVO. Het is niet langer nodig om handmatig de centrale database aan te passen - een rechtstreekse automatische update maakt het leven een stuk gemakkelijker voor iedereen in kwestie. Efficy houdt ook de status bij van alle lopende en inkomende commerciële projecten bij VITO. “Efficy bewaart alle opportuniteiten die gelinkt zijn aan een bepaalde persoon of bedrijfscontact. Op deze manier helpt het CRM systeem ons om verkoopprocessen te volgen. We overlopen deze lijst regelmatig tijdens onze salesmeetings om nieuwe commerciële acties te bepalen. Bijvoorbeeld, wanneer een project zijn finale fase ingaat, zal Efficy ons informeren over de huidige status van het project. Dit is een goed moment voor ons om opnieuw de klant te contacteren en een debriefing proces op te starten.” Wanneer VITO medewerkers op een opdracht werden gestuurd, werden hun verslagen handmatig ingevoerd in het IT systeem. Nu niet meer. Efficy biedt een gebruiksvriendelijke rapportering, door sjablonen te produceren die de medewerkers toelaten rapporten te schrijven die automatisch worden opgeslagen op het systeem en beschikbaar zijn voor iedereen. “Wederom een voorbeeld van het nut van dit grootse CRM pakket,” stelt Ceuterick. Wat de bedrijfsrelatie bijzonder maakt is de uitzonderlijke tweerichtingscommunicatie tussen de leverancier en VITO, onderstreept Ceuterick. “Wij zijn uiterst tevreden met de manier waarop de leverancier met ons heeft samengewerkt. Ze namen de nodige tijd om diepgaande kennis te verzamelen van onze activiteiten en onze vereisten en boden een oplossing aan die tweede aan niets is – Efficy. Meer Zelfs ze zijn steeds stand-by wanneer we hen nodig hebben – wat zeer wordt geapprecieerd bij VITO,” zegt Ceuterick.

