

Customer Case

Wereld NatuurFonds



for a living planet

Klantsituatie

Stichting Het Wereld Natuur Fonds-Nederland is onderdeel van een wereldwijd opererende organisatie die zich sinds 1962 actief en met succes inzet voor natuurbescherming. Het wereldwijde netwerk bestaat uit 30 nationale organisaties waaronder het Wereld Natuur Fonds (WNF) in Nederland. Verder zijn er WNF-Internationaal, 24 programma-kantoren en 4 gelieerde organisaties. Het WNF werkt wereldwijd aan ongeveer 1.700 projecten in meer dan 90 landen. Om deze projecten te financieren, is het WNF afhankelijk van donaties van zowel bedrijven en instellingen, als van particulieren. Per 2005 heeft de Nederlandse organisatie een achterban van ruim 900.000 donateurs, waarvan 100.000 jeugdleden.

Het beheren van de relatie met de donateurs, deze verder uit te bouwen en het vergroten van het donateursbestand is in de huidige maatschappelijke context geen gemakkelijke opgave. De omgeving vraagt meer en meer transparantie waarin ondermeer de zekerheid gevraagd wordt, dat de gift op de bedoelde plaats terecht komt. Met een kritisch wordende donateur is het van groot belang dat de manier van benaderen, de inhoud van de benadering en het tijdstip, zorgvuldig gekozen wordt, afgestemd op de behoefte van de donateur. Een goed beeld hebben van wat de donateur nodig heeft op welk moment is van cruciaal belang. Om deze complexiteit het hoofd te kunnen bieden heeft het WNF gekozen voor de oplossingen van Plain Synergy

één plus één is drie...

Het WNF heeft met de aanschaf van het Advanced Business Platform van Plain Synergy twee doelstellingen voor ogen:

- Vergroten van het operationele rendement door efficiënter te gaan werken (Operational Excellence);
- Vergroten van de giftenstroom, waaronder de donateurswaarde, uitbreiding aantal donateurs (Marketing) en donateurs life cycle management.

Waarbij aan Plain Synergy specifiek de volgende vragen werden voorgelegd:

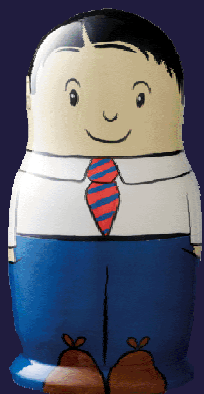
- het bieden van een 'geïntegreerd klantbeeld' voor alle medewerkers
- het verlagen van de operationele kosten door het standaardiseren en automatiseren van (werk en klant)processen
- Donateur gericht campagnes voeren
- flexibel systeem

De CRM suite van Plain Synergy maakt een goede registratie van donateursgegevens mogelijk. De Business Process Management suite verzorgt de uitvoering van de bedrijfsprocessen en Marketing Campagnes rondom donateurs. Beide onderdelen dragen individueel substantieel bij in het halen van de doelstellingen. Echter de echte winst wordt gehaald door de informatie die uit de bedrijfsprocessen komt direct in het centrale klantbeeld te verwerken en vice versa. Daarnaast maakt deze integrale aanpak het mogelijk om de donateurs te voorzien van de optimale mix van producten en benaderingen via het voorkeurskanaal van de donateur. (De juiste boodschap op het juiste moment bij de juiste persoon).

Het toepassen van het centrale klantbeeld in de organisatie en het automatiseren van de processen zorgt uiteindelijk voor meer rendement uit de donaties dan de twee losse onderdelen afzonderlijk.

“Het gebruik van Plain Synergy heeft de transparantie in onze processen gebracht”

*H. Middelbrink
ICT Manager WNF*



Plain Synergy BV

Klaprozenweg 75-G • 1033 NN Amsterdam • Postbus 37488 • 1030 AL Amsterdam
t 020-630 19 52 • f 020-550 37 55 • e info@plainsynergy.nl • i www.plainsynergy.nl

Resultaten project

Het project heeft een grote impact op de organisatie, mede omdat er veel veranderd is in werkwijze en procedures voor de medewerkers.

Alle veranderingen staan ten dienste van het belang en gemak van de donateur. Zo is er veel aandacht besteed aan het testen en controleren van het systeem. Dit heeft geresulteerd in een naadloze overgang waar de donateurs geen last van hebben gehad.

Efficiency

Aangaande de informatievoorziening zijn er fundamentele wijzigingen doorgevoerd. Voorheen was de informatie betreffende een donateur verspreid over meerdere afdelingen en systemen. Met de invoering van de software van Plain Synergy wordt de informatie waaronder NAW- / betalings- en overeenkomstgegevens, gebundeld.

Elke afdeling en elk proces heeft een op maat gesneden presentatie van de benodigde informatie. Op deze wijze is alleen het noodzakelijke nog zichtbaar en wordt een medewerker niet overspoeld met onnodige informatie.

Het hebben van het juiste klantbeeld, maakt het mogelijk om de bedrijfsprocessen verregaand te automatiseren. Zo wordt bijvoorbeeld de automatische incasso volledig procesgestuurd verwerkt. Alleen de uitval in het proces wordt nog door een medewerker afgehandeld. Het proces zorgt er tevens voor dat de incasso wordt geboekt bij de betreffende donateur. Zo vult het proces weer de gegevens aan voor het centrale klantbeeld.

Andere voorbeelden zijn de verwerking van nieuwe overeenkomsten, het aanvragen van pakketten, upgraden van donateurs, etc.

Klantwaarde

Door gebruik te maken van een centraal klantbeeld, wordt de klant veel persoonlijker geholpen. In het systeem is vastgelegd wanneer de laatste contacten zijn geweest en wat de inhoud van het contact was. Maar ook welke acties er nog uitgevoerd moeten worden. Zo wordt de donateur niet alleen beter maar ook persoonlijker en sneller bediend.

Door de gegevens direct uit het proces te combineren met het centrale klantbeeld is het mogelijk om een actuele klantwaarde te bepalen. Dit kan vervolgens worden gebruikt om de te voeren campagnes verder aan te scherpen.

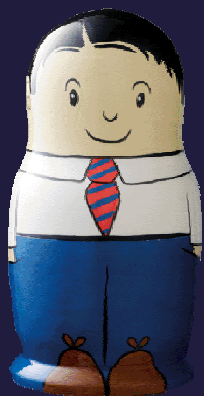
De oplossing van Plain Synergy* zorgt voor:

- Efficiënter werven van nieuwe donateurs
- Doelgericht communiceren (juiste product op het juiste tijdstip bij de juiste relatie)
- Automatisch bewaken en verhogen kwaliteit van de data
- Toename gebruiksvriendelijkheid en efficiënter klantcontact
- Integraal werken en integratie van systemen (bijvoorbeeld koppeling Internet)
- Flexibele interfacing (exporten en importen) met intelligente uitvalverwerking

De combinatie van geautomatiseerde processen en de goede registratie van gegevens zorgt voor een effectiever en efficiënter werkende organisatie die werkelijk in staat is de donateur centraal te stellen.

Plain Synergy maakt de uitvoering van uw klantstrategie mogelijk!

*)WNF maakt gebruik van Plain Synergy's Advanced Business Platform waaronder de Business Process Manager, Campaign Manager en Enterprise Data Store



Plain Synergy BV

Klaprozenweg 75-G • 1033 NN Amsterdam • Postbus 37488 • 1030 AL Amsterdam
t 020-630 19 52 • f 020-550 37 55 • e info@plainsynergy.nl • i www.plainsynergy.nl