

Solide platform voor CRM bij PRICEWATERHOUSECOOPERS

Klantsituatie

PricewaterhouseCoopers (PwC) is één van 's werelds grootste zakelijke dienstverleners. In Nederland werken ruim 4.300 professionals met elkaar samen vanuit 21 kantoren. Doordat zij optimaal gebruik kunnen maken van elkaars individuele kennis en ervaring, onderscheiden zij zich ten opzichte van hun concurrent bij het verzorgen van de jaarrekening, het geven van belastingadvies of bij het oplossen van complexe financiële kwesties. PwC is een partnerorganisatie met dienstverlening in Assurance, Tax&HRS en Advisory services. PricewaterhouseCoopers heeft gekozen voor *Operational Excellence* als internationale corporate groei strategie. Client Intelligence wordt hierbij steeds belangrijker. Excellent opereren staat voor zoveel als mogelijk van je klanten weten zodat je hen op het juiste moment informeert over de juiste onderwerpen. De uitvoering hiervan vindt plaats op twee niveaus: door de verantwoordelijke partner dan wel relatie-manager zelf en door de centraal ingerichte "Firm Services". Immers, de klant ervaart de relatie als individueel maar de kwaliteit ervan wordt mede bepaald door de algemene uitstraling van PwC. Met de keuze voor het Magma systeem heeft PricewaterhouseCoopers nu zowel op individueel als op corporate niveau beter inzicht in klanten zodat optimaal invulling kan worden gegeven aan de bedrijfsstrategie.

Oplossing

PwC koos al in 2001 voor de oplossing van Plain Synergy. De software is ingezet als basis voor een tailor-made PwC systeem waarmee de organisatie haar concurrentiepositie verder ontwikkelt en versterkt. De partners van PwC werken vanuit hun eigen expertise gebied en managen vandaar uit hun relaties. Dit wordt versterkt door de centrale marketing afdeling richting diezelfde cliënten. Door naast deze relatie- en campagnemanagement functie nu ook accountmanagement, riskmanagement, opportunitymanagement en alumnimanagement in de CRM tool onder te brengen, is de CRM applicatie geëvalueerd tot een heus "core enterprise data system". Doordat bijna alle bestaande en potentiële relaties in dit systeem zijn vastgelegd, kunnen partners en medewerkers via de company portal waar ook ter wereld snel en overzichtelijk toegang krijgen tot de meest relevante cliëntgegevens zoals cliëntgerelateerde nieuwsuitingen, contacthistorie, recente informatie voorziening, maar ook lopende en toekomstige proposal trajecten.

Gerard J. Struijf RM, *Senior Manager CIO Office*:
"We zijn binnen PwC in toenemende mate in staat om op basis van client-intelligence het bedrijfsproces te optimaliseren. Daarnaast sluiten we met onze dienstverlening nu nog beter aan op de individuele en vaak expliciete klantwensen. Door de tijd heen verzamelen we heel waardevolle gegevens die betrekking hebben op onze performance bij cliënten en tegelijkertijd inzicht geeft in nieuwe kansen. Deze verzamelde informatie geeft ons een referentiekader dat we kunnen vergelijken met trends in de markt, hetgeen zeer waardevol is bij de ontwikkeling van nieuwe diensten. Door de interface tussen het CRM systeem en het centrale financiële systeem is het resultaat, de "accountability" van de door PwC georganiseerde seminars, cursussen en evenementen beter inzichtelijk geworden. Ook sluiten de verschillende nieuwsbrieven en brochures die onze PwC collega's naar onze cliënten en relaties willen versturen veel beter aan op de interesses van de geadresseerden. Hierdoor kunnen we nog gericht en dus efficiënter naar buiten treden met onze expertise".

Resultaten

Dick van Wijk, verantwoordelijk voor de interne CRM Services stelt het volgende: "Bij de gebruikers staat de applicatie bekend onder de naam CLEAR (Cliënten en andere Relaties). Wij ondersteunen met CLEAR de centrale marketing afdeling en de voor business-development verantwoordelijke mensen binnen PwC door hen te voorzien van goed gesegmenteerde doelgroep analyses. We zorgen voor ondersteuning bij het gebruik van de tool en bewaken de kwaliteit van de gegevens zo goed mogelijk. We trainen nieuwe collega's en helpen de partners en hun medewerkers om de CRM tool optimaal in te richten voor het bewerken van de klanten waar zij actief zijn. De verschillende functies van het systeem maken dat ik bij veel trajecten binnen PwC wordt betrokken. Het op een toegankelijke wijze beschikbaar hebben van CRM gegevens maakt vaak het verschil in het welslagen van deze projecten. Het voordeel komt onder andere tot indrukking in:

- Klantinzicht op centraal en decentraal niveau
- Beter inzicht in (potentiële) klantwaarde
- Effectievere communicatie richting cliënten
- Uitgebreide en actuele business rapportages
- Efficiëntere besteding van (marketing) middelen
- Gerichter ontwikkelen van nieuwe diensten
- Intensiever Alumni management

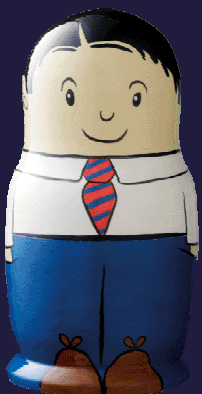
Plain Synergy blijkt steeds weer in staat om in te spelen op de specifieke eisen van een partnerorganisatie. Met de Magma software beschikt PwC hiertoe over een solide platform voor nu en in de toekomst".

"We sluiten nu met onze dienstverlening nog beter aan op de individuele en vaak expliciete klantwensen"

**G.J. Struijf RM
Senior Manager
CIO Office**

"Plain Synergy blijkt steeds weer in staat om in te spelen op de specifieke eisen van een partnerorganisatie"

**D. van Wijk
Manager CRM
Services**



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