

## CRM WORDT XRM VOOR ZEILSCHIP 'DE EENDRACHT'

Bij Stichting Zeilschip eendracht is het Microsoft Dynamics CRM systeem de ruggengraat van de dagelijkse operatie. niet alleen als relatie management systeem, maar ook als hub van informatie voor alle medewerkers die de reizen organiseren, vrijwilligers coördineren, de marketing en sociale Pr machine draaiende houden en de financiële zaken afhandelen versterkt.



Bibi Haggenburg, Eendracht

De Eendracht is de grootste driemastschoener van Nederland. De thuishaven is Rotterdam. De Stichting Zeilschip Eendracht wil jongeren kennis laten maken met het leven op zee. De Eendracht zeilt de wereld rond, van Caribbean tot Nordics, met jongeren aan boord die voor even matroos, kapitein of kombuiscrew zijn. Acht medewerkers, 300 vrijwilligers, 31 sponsors, 1500 leden en 300 vrienden maken die ervaringen mogelijk. Zonder die relaties zou de Eendracht niet kunnen varen; ze moeten goed op de radar staan en de juiste aandacht krijgen. Cayentis implementeerde samen met het team van de Eendracht een niet alledaags CRM-systeem.

### CRM VOOR SLIM WERKEN

Bibi Haggenburg: "we moeten bij de Eendracht efficiënt werken. we zijn grotendeels afhankelijk van sponsors en doen alles binnenshuis. Er zijn geen grote budgetten voor campagnes of coaching trajecten. ons CRM draagt bij aan slim en snel werken. Nog veel beter dan vroeger. Als we bijvoorbeeld een bepaalde doelgroep willen aanspreken voor een reis, komt de lijst met de juiste parameters zo uit CRM rollen.

Wat voor mij enorme tijdswinst oplevert zijn de boekingsbevestigingen. Iedere reis heeft andere kenmerken, dus ik moest de informatie checken en van allerlei lijsten en databases halen. Dat is verleden tijd. CRM heeft dat al voor me gedaan. Sinds we werken met Dynamics CRM hebben we ook twee grote archiefkasten de deur uit gedaan. We doen alles digitaal, dus kopieën van paspoorten, douanepapieren, Excel lijsten; het is allemaal niet meer nodig. En dat is ook nog eens veiliger, sneller vindbaar en professioneler."

### COMPLEXE ORGANISATIE: OP MAAT CRM SYSTEEM

De Eendracht zeilt de hele wereld over als leer-schouwer op zee. Maar niet vanzelf. Om een reis mogelijk te maken moeten er veel puzzelstukjes in elkaar passen: medewerkers van de stichting delen de vrijwilligers in werkschema's aan boord op, verzamelen van alle opvarenden paspoort-kopieën en andere gegevens, maken douane-papieren in orde et cetera.

Ik heb het CRM

daadwerkelijk mee

gebouwd. Doordat

Cayentis het echt samen

met ons heeft ontwikkeld,

Kan ik er nu geheel zelf

mee werken.



Alle boardingpasses moeten op tijd worden toegezonden en deelnemers krijgen nazorg en in sommige gevallen ook facturen. Geen enkele reis, dagtocht of evenement is 'standaard'. Er is een unieke combinatie van geldende tarieven, duur van de reis, subsidies en aantal opvarenden en bemanningsleden. Er is dus behoefte aan een veelzijdig CRM-systeem, waarin iedereen de weg vindt en de juiste informatie kan ophalen. Het CRM systeem moet de dagelijkse operatie ondersteunen.

## HET BEGINT EN EINDIGT BIJ HET CRM-SYSTEEM

Bibi Haggenburg, Banqueting Sales Manager, werkt dagelijks met het CRM-systeem. "Welke reis, dagtocht of evenement we dan ook organiseren; het begint en het eindigt bij CRM. Het systeem communiceert met onze site, waarop deelnemers kunnen boeken, betalen en winkelen in onze webshop.

*Onze organisatie is door CRM op maat veel professioneler geworden*

Boekingen via de site komen automatisch het CRM-systeem binnen, en daar worden individuele boekingen gekoppeld aan andere informatie: welke vrijwillige bemanning vaart mee, wat zijn de kosten, welk werkschema is er aan boord, et cetera. De boekingsbevestigingen zijn dan nog maar een kwestie van minuten. Ik haal alle gegevens uit het systeem en kan het direct in een e-mail zetten. Alleen de boardingpass wordt nog per post verstuurd omdat we graag postadressen in ons bestand willen houden voor het

relatiemagazine. Maar ook dat zou via het CRM-systeem kunnen. Een cocktail van informatie wordt door het CRM-systeem tot één duidelijk pakketje verwerkt. Met als resultaat een reis die efficiënt georganiseerd is en veilig en volgens plan verloopt. In de communicatie naar opvarenden en in de eigen dagelijkse operatie zijn we echt professioneler geworden."

## EEN CRM-SYSTEEM WAAR IEDEREEN GRAAG MEE WERKT

Niemand wil of kan meer buiten het CRM, omdat het parallel loopt met de dagelijkse processen. Directeur Rob Krootjes raadpleegt het CRM voor relatiemanagement en up to date contractinformatie van sponsors en stakeholders. De marketing en social PR manager haalt adressenbestanden op bepaalde selectiecriteria uit het CRM-systeem en beheert de webshop vanuit het CRM-systeem. De verantwoordelijke voor bemanningszaken maakt planningen voor vrijwilligers rond en communiceert vanuit het systeem met hen. De product manager zet de reisschema's erin zodat deelnemers kunnen boeken via de site en de vrijwilligers ingepland kunnen worden. Zij is ook verantwoordelijk voor grote speciale evenementen, bijvoorbeeld met als doel fundraising voor KiKa. Ook hierin is het CRM-systeem de tool om gegevens te structureren en communicatie te stroomlijnen. Bibi Haggenburg gebruikt het systeem dagelijks in het hele proces van werving van deelnemers naar boeking en betaling. Tot slot krijgt de financiële administratie eens per dag facturen vanuit het CRM-systeem aangeleverd, waarmee Exact Online wordt gevoed.



## MEEBOUWEN AAN ONS EIGEN CRM-SYSTEEM

Bibi Haggenburg: "Cayentis heeft ons echt bij de implementatie betrokken. Het was een intensief traject dat veel meer tijd kostte dan ik van tevoren had ingeschat. Tijdens de implementatie kreeg het CRM-systeem vorm; en kwamen er ook zaken bij waarvan we niet hadden gedacht dat ze gerealiseerd konden worden. Alle moeite die Cayentis destijds heeft gestoken in het begeleiden van onze implementatie en het team, heeft zijn vruchten afgeworpen. Ik kan heel zelfstandig met het CRM werken, kan allerlei flows zelf instellen en het systeem ten volle benutten. Ik werk er heel zelfstandig mee, juist doordat Cayentis tijdens de implementatie zo goed met ons heeft meegedacht."

*Een boekingsbevestiging kostte mij vroeger een kwartier. Nu niet meer dan 3 minuten!*