



NORRIQ Belgium brengt orde in de chaos bij Utopolis met Microsoft Dynamics CRM

Utopolis Belgium wilde af van de moeilijk werkbare en onduidelijke B2B contactenlijst in Excel en overstappen op een professionele tool voor klantenbeheer en marketing. Bij een eerste kennismaking met Microsoft Dynamics CRM was de directie meteen gewonnen voor deze uitgebreide standaardoplossing. NORRIQ Belgium zorgde voor de vlotte implementatie en ontwikkelde tevens een interface met Flexmail, een krachtig e-mailmarketing platform. Voortaan heeft Utopolis alle klanteninfo binnen handbereik en kan het snel en accuraat antwoorden op klantenvragen dankzij de historiek en dossierinfo in Microsoft Dynamics CRM. De naadloze integratie met Outlook vergemakkelijkt het e-mailverkeer en automatiseert het agendabeheer. Dankzij de link met Flexmail kan Utopolis gesegmenteerde e-mailacties organiseren vanuit CRM en hiervan de succesratio berekenen.



Overzicht

Land: België

Sector: Bioscopen

Profiel van Utopolis Belgium NV

Utopolis Belgium is een cinemagroep met vier Vlaamse bioscopen en samenwerkingsverbanden in het Franstalig landsdeel. Utopolis maakt deel uit van de Utopia groep. Utopolis Belgium telt 35 vaste medewerkers, aangevuld met jobstudenten, en realiseert en omzet van ca. 10 miljoen euro.

Uitdaging

Utopolis Belgium zocht een professionele toepassing om haar B2B-contacten te beheren en op een gestructureerde manier met hen te communiceren.

Oplossing

NORRIQ Belgium implementeerde bij Utopolis Belgium het standaardpakket Microsoft Dynamics CRM en realiseerde een link met e-mailplatform Flexmail.

Voordelen

- Eén centrale database voor alle contacten met historiek van alle klantenacties
- Naadloze integratie met Microsoft Outlook
- Link met Flexmail voor professionele e-mailmarketing met rapportering
- Goede ondersteuning van de prospectieactiviteiten
- Een vaste, lagere kost dankzij de online software
- Een uitstekende opleiding
- Een informaticapartner met kennis van zaken

Utopolis Belgium NV is de Belgische afdeling van de cinemagroep Utopia, waarvan de roots teruggaan tot de jaren zeventig. Met de fusie tussen Utopolis en Polyfilm en de overname van Cinecity NV, is Utopia de eerste operator op het Benelux niveau. Utopia heeft 16.079 zetels en 87 bioscoopzalen op 15 locaties in 14 steden. Utopolis Belgium telt vier Vlaamse bioscopen en heeft ook samenwerkingsverbanden met Waalse cinema's. In 2010 had Utopolis Belgium ruim één miljoen bezoekers .

Luxueus en flexibel B2B aanbod

Naast het aanzienlijke B2C luik, richt Utopolis zich met zaalverhuur, cadeaucheques en advertisingmogelijkheden ook op bedrijven.



Annelies Vervoort, Sales & Marketing Officer bij Utopolis Belgium: "Onze B2B-aanpak is heel persoonlijk en flexibel. Wij hanteren geen vaste formules, de klant is koning. Onze cinemazalen blinken uit op vlak van beeld, geluid en zitcomfort; dat is natuurlijk de troef van onze sector. Daarnaast stellen we ook receptie-ruimtes, vestiaires en catering ter beschikking. Al onze zalen zijn gemakkelijk bereikbaar in middelgrote steden. Parkeren is gratis, net als de sanitaire voorzieningen. Bovendien heeft de klant slechts één contactpersoon, vanaf de offerte-aanvraag tot en met de begeleiding tijdens het event. Wij doen er alles aan om hem een zero-stress ervaring te bezorgen. We leggen de focus op de klant."

Nood aan opvolgingstool voor B2B klanten

Zoals in veel bedrijven hield Utopolis alle klantengegevens bij in een Excel file met diverse kolommen: naam, firma, functie, adres, telefoon, e-mailadres ... en tot slot een kolom 'opmerkingen', waar in het beste geval een kort verslag in stond van het laatste contact.

Annelies Vervoort: "Deze lijst bevat zo'n 2.600 records en hieraan zijn ook kleuren toegevoegd. Toen ik enkele maanden geleden bij Utopolis in dienst trad, was het onduidelijk wat deze kleurcode betekende. Ik had ook geen idee of de lijst nog recent bijgewerkt was."

Microsoft Dynamics CRM 2001 online

CEO Stijn Vanspauwen kwam in mei 2011 in contact met informaticabedrijf NORRIQ Belgium en leerde zo Microsoft Dynamics CRM kennen. Deze CRM-tool beheert alle klantgegevens in een centrale database en bewaart ook een historiek van alle klantencontacten, precies waar Utopolis nood aan had. Een maand later was het contract al getekend.

"Wij hebben gekozen voor Microsoft Dynamics CRM 2011 **online**. Wij zijn wat CRM betreft een KMO met slechts twee gebruikers. Met de online versie hebben we een vaste kost per maand en hoeven we ons geen zorgen te maken over infrastructuur of updates", aldus Annelies Vervoort.

Five days to success

De analyse en implementatie verliepen erg vlot. NORRIQ hanteert hiervoor de "5 days to success" methodiek. Deze omvat een analyse, een interactieve opzet inclusief training, en de nodige verfijning en optimalisatie.

"Omdat NORRIQ erkend is als dienstverlener voor KMO-portefeuille konden we een deel van de kosten recupereren, wat steeds welkom is."

De voordelen van gecentraliseerde gegevens

"Microsoft Dynamics CRM is een gebruiksvriendelijke tool waarin alle klantgegevens snel beschikbaar zijn. Wanneer ik ziek ben of in verlof, kan mijn collega alle



"Microsoft Dynamics CRM ondersteunt 100% onze bedrijfscultuur, waarin dossierkennis en persoonlijk contact centraal staan."

*Annelies Vervoort, Marketing & Sales Officer,
Utopolis Belgium NV*

gegevens consulteren. Zo heeft de klant op elk moment het gevoel dat we perfect op de hoogte zijn van zijn dossier. Op die manier ondersteunt Microsoft Dynamics CRM 100% onze bedrijfscultuur waarin dossierkennis en persoonlijk contact centraal staan", aldus Annelies Vervoort.

Microsoft Dynamics CRM is bovendien naadloos geïntegreerd met Outlook. Contactgegevens, agenda-items en elektronische briefwisseling worden gesynchroniseerd en bij het juiste dossier gevoegd.

"Sinds de prachtige renovatie van onze vestiging in Mechelen is prospectie prioriteit. Dit was vroeger een tijdrovende klus. Nu komen herinneringen van gemaakte prijsoffertes automatisch in mijn Outlook agenda terecht. Dit maakt mijn job een pak eenvoudiger", vindt Annelies Vervoort.

Integratie met Flexmail

In het verleden verstuurde Utopolis alle B2B-mails via Outlook. "Twee dagen lang stroomde mijn mailbox vol met foutmeldingen en out-of-office berichten. Bovendien wist ik niet hoeveel mails in de spamfolder terecht

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over NORRIQ, bezoek de website www.norriq.be of bel naar +32 (0)16 498 115.

Alle informatie over Utopolis Belgium, vindt u terug op de site www.utopolis.be.

Software and Services

Servers

Business Solutions
Microsoft Dynamics CRM

Designer Tools

Microsoft Services

Windows

Microsoft Technologies

Desktop Applications

Partner

NORRIQ Belgium

waren gekomen, hoeveel er geopend waren, welke doorgestuurd werden, enzovoort. En wellicht belandden we ook in de blacklist van sommige bedrijven”, aldus Annelies Vervoort.

NORRIQ heeft intussen een interface ontwikkeld met Flexmail, een platform voor e-mail marketing dat voorziet in de gewenste rapporteringen. Zo kan Utopolis mooi ontworpen HTML e-mails gesegmenteerd versturen en de succesratio hiervan becijferen. In CRM wordt intussen geregistreerd wie deel uitmaakt van welke e-mailcampagne.

NORRIQ en de toekomst

“Wij zijn erg tevreden over de inbreng en opvolging door NORRIQ. Net zoals wij doen bij onze klanten, voorzien zij één aanspreekpunt voor het ganse project, iemand die met kennis van zaken met ons meedenkt”, stelt Annelies Vervoort.

“Op dit moment zijn we de contactenlijst aan het optimaliseren en de tool aan het verfijnen. In de toekomst willen wij samen met NORRIQ het project uitbreiden naar alle B2C-contacten, voor gesegmenteerde campagnes, eventueel gekoppeld aan een loyalty programma.”

