



# Beeckestijn Business School

## A happy customer



Beeckestijn Business School is hét opleidingsinstituut voor online marketing, communicatie & sales en klantgericht ondernemen en combineert strategie, theorie en praktijkkennis in kortdurende, praktische opleidingen op verschillende niveaus. Vanaf eind 2013 maakt het opleidingsinstituut gebruik van Sugar.

**In dit interview vertelt marketeer Christel Baakman, verantwoordelijk voor CRM binnen Beeckestijn, over hun ervaring met Sugar en BrixCRM.**

### Hoe wordt Sugar binnen Beekestijn ingezet?

"Binnen onze organisatie speelt Sugar een belangrijke rol bij zowel het wervingsproces als onze studentenadministratie. Wat betreft het werven van studenten werken we zowel online als offline. Ons doel is om potentiële nieuwe studenten naar onze website te leiden, waar men white papers kan downloaden of zich in kan schrijven voor clinics, proefcolleges en opleidingen. De gegevens die men hiervoor achterlaat komen door middel van een webformulier direct in Sugar terecht. Ook gegevens die we tijdens beurzen of andere events verzamelen, worden in Sugar opgeslagen."

#### *Optimalisatie wervingsproces*

"Ons wervingsproces duurt over het algemeen heel lang. Er zit vaak veel tijd, soms jaren, tussen het moment waarop iemand bijvoorbeeld een white paper aanvraagt en het moment waarop

worden beheerd. We hebben één centraal systeem, waarin we alle informatie met betrekking tot een student kunnen inzien, van gedownloade white papers, bijgewoonde events tot behaalde cijfers."

#### *Spin in het web*

"Sugar is geïntegreerd met onze andere systemen, zoals CoachView en Business Monitor. Er is geen integratie waar Sugar niet bij betrokken is. Het systeem vormt de spin in het web, die alle andere systemen voorziet van de benodigde data en is dan ook zeer belangrijk voor onze verschillende processen."

### Waarom is de integratie met CoachView belangrijk voor Beekestijn?

"CoachView is ons planningsstelsel. Hierin wordt veel belangrijke opleidingsinformatie opgeslagen, zoals collegedata, onderwerpen, locaties



create happy customers™

die persoon erachter komt dat hij of zij een opleidingsbehoefte heeft. Op basis van de gegevens uit Sugar zijn wij in staat deze mensen gericht met e-mailmarketing gedurende deze periode te benaderen. Dit vergroot de kans dat ze uiteindelijk bij ons hun opleiding gaan volgen."

#### *Studentenregistratiesysteem*

"Wij hebben geen apart systeem voor studentenregistratie nodig, omdat alle gegevens in Sugar

en docenten. Voorheen werd een deel van deze data, dat van belang is voor het wervingsproces, handmatig in ons oude CRM-systeem ingevoerd. Dit was heel lastig bij te houden en daardoor kon er wel eens wat mis gaan. Wanneer een datumwijziging bijvoorbeeld niet in CRM wordt opgeslagen, ontvangt iemand de verkeerde informatie en dat kan best vervelend zijn. Nu gaan de gegevens automatisch naar Sugar, zodat de opleidingsinformatie die in het CRM-systeem



aan de inschrijvingen wordt gekoppeld altijd actueel is."

#### **En de integratie met Business Monitor?**

"Hetzelfde geldt eigenlijk voor Business Monitor. Deze oplossing gebruiken wij voor onze opleidingsevaluaties. Onze studenten en alumni zijn als ambassadeurs erg belangrijk voor ons en daarom monitoren we goed wat zij van onze opleidingen vinden. Dit gebeurt zowel voor, tijdens als na de opleiding. De datasynchronisatie tussen dit systeem en ons oude CRM-systeem vond voorheen handmatig plaats en was daardoor foutgevoelig. Dankzij de integratie tussen Business Monitor en Sugar wordt informatie, zoals e-mailadres of status van inschrijving, automatisch gesynchroniseerd. Als iemand bijvoorbeeld tussentijds stopt met de opleiding, ontvangt hij of zij geen intakes meer van ons."

#### **BrixCRM heeft voor Beekestijn een speciale event module gerealiseerd. Hoe wordt deze ingezet?**

"Clinics en proefcolleges zijn heel belangrijk voor onze werving. Het downloaden van een white paper via onze site is heel laagdrempelig, maar wanneer iemand de moeite neemt om naar een van onze events te komen geeft dit een hoge mate van interesse aan. De opvolging is hierbij dan ook heel belangrijk. Sugar ondersteunt ons hierin, doordat aanmeldingen via de website direct worden geregistreerd in het systeem. De betreffende persoon wordt in Sugar gekoppeld aan het event en ontvangt via het CRM-systeem een of meerdere reminders. Na afloop van het event worden de gegevens in Sugar gebruikt voor verdere opvolging via onze e-mail marketing tool."



create happy customers™

#### **Hoe belangrijk is Sugar voor jullie medewerkers?**

"Iedereen binnen Beekestijn heeft toegang tot Sugar. Hoewel, met uitzondering van onze backoffice, niet iedereen dagelijks gebruikmaakt van het systeem heeft iedereen er wel indirect elke dag mee te maken. Onze andere systemen zijn immers met Sugar gekoppeld. Ook wordt Sugar veel gebruikt voor het maken van rapportages. Hierdoor hebben we een beter overzicht en kunnen we inmiddels ook trends ontdekken. Dit is voor ons erg belangrijk; wat we eerst veelal op gevoel deden, kunnen we nu onderbouwen met cijfers."

#### **Er wordt gewerkt aan een integratie met de e-mail marketing oplossing Copernica. Wat levert deze integratie jullie op?**

"Ons huidige e-mail marketing systeem biedt ons te weinig mogelijkheden en wordt daarom vervangen door Copernica. In tegenstelling tot ons huidige e-mail systeem, wordt Copernica geïntegreerd met Sugar. Nu werken we bij het opvolgen van leads heel ad hoc en wordt alles handmatig gedaan. Door een real-time koppeling met Sugar te realiseren beschikken we straks in Copernica altijd over actuele gegevens, die we kunnen gebruiken voor e-mail campagnes en waarmee we het lead nurturing proces

meer kunnen automatiseren en standaardiseren. Dit moet ons e-mail marketing proces een stuk makkelijker en beter maken."

#### **Er staat ook een integratie met Onderwijs Online op de planning. Waarom is dit een wens?**

"Onderwijs Online is onze online studentenomgeving. Via deze applicatie heeft elke student toegang tot informatie met betrekking tot zijn of haar opleiding en medestudenten. Door Onderwijs Online met Sugar te integreren worden alle gegevens vanuit Sugar automatisch doorgezet naar de online studentenomgeving. Wanneer iemand zich bijvoorbeeld in- of uitschrijft gaat deze informatie direct naar Onderwijs Online. Mensen die zich hebben ingeschreven worden in Sugar geregistreerd en krijgen vervolgens automatisch toegang tot hun online omgeving, ook na de startdatum van een opleiding. De integratie, die binnenkort live gaat, biedt ons het gemak de gegevens slechts op één plek te hoeven beheren."

#### **Beekestijn gebruikt Sugar nu twee jaar. Wat heeft dit jullie opgeleverd?**

"We hebben veel meer klantinzicht gekregen. Omdat we Sugar nu een tijdje gebruiken zijn we bovendien in staat onze activiteiten te analyseren, zodat we inzicht krijgen in wat werkt en wat niet. Op basis van de rapportages die we draaien in Sugar kunnen we beter sturen. Sugar heeft ons bovendien gedwongen beter over processen na te denken en deze te standaardiseren. We werkten voorheen vrij ad hoc. We zijn de afgelopen periode echter flink gegroeid,

waardoor dit niet meer te doen is. Door processen te automatiseren helpt Sugar ons een betere kwaliteit en service te leveren."

#### **Hoe ervaar je de samenwerking met BrixCRM?**

"Ik ervaar de samenwerking als zeer prettig. De mensen van Brix denken altijd goed mee en geven waardevolle feedback. Ik merk dat, ten opzichte van andere partijen waar wij mee samenwerken, bij BrixCRM alles wordt gedocumenteerd, ook als het iets kleins is. Hoewel het hierdoor in eerste instantie lijkt dat andere partijen sneller schakelen, loop je daar toch tegen onverwachte zaken aan tijdens het project. Dit is bij BrixCRM niet het geval, omdat alles van tevoren goed is uitgedacht. Wat ze opleveren is gewoon goed en daardoor hebben we ook geen gedoe meer."

#### **Tot slot: zou je Sugar aanbevelen aan andere opleidingsinstellingen en organisaties?**

"Jazeker. Een commercieel opleidingsinstituut zoals wij beschikt over veel kanalen en gegevens met betrekking tot opleidingen en studenten. Het is heel belangrijk om die goed vast te leggen in een CRM-systeem. Sugar is voor ons daarbij heel belangrijk als spin in het web tussen alle andere systemen. De klant staat centraal en onze processen draaien hier omheen. Sugar is heel flexibel gebleken en de integraties werken allemaal heel goed. Dit biedt ons veel voordelen. Bovendien hebben we vrijwel nooit issues met het systeem. Sugar is gewoon heel stabiel en betrouwbaar. Dit is heel prettig."

#### **Over Beekestijn Business School**

Beekestijn Business School is hét opleidingsinstituut voor online marketing, communicatie & sales en klantgericht ondernemen en combineert strategie, theorie en praktijkkennis in kortdurende, praktische opleidingen op verschillende niveaus. Naast het geven van opleidingen op post-HBO en postdoctoraal niveau, biedt Beekestijn Business School ook korte opleidingen die verdieping bieden binnen een vakgebied, branchespecifieke masterclasses en op maat gemaakte in-company trajecten. Kijk voor meer informatie op [beekestijn.org](http://beekestijn.org).



Benieuwd naar wat wij voor jouw organisatie kunnen betekenen?  
Bel **088 10 20 600** of kijk op **[www.brixcrm.nl](http://www.brixcrm.nl)**

 **@brixcrm**

 **SUGARCRM**