

Het juiste document bij de juiste persoon

Hans Willers, AIA Software

Marc la Chapelle, CRM Resultants

Trends in de Financiële Dienstverlening

Klantinformatie zeer diffuus:

- Informatie Silo's
- Informatie verdwijnt met de medewerkers
- Elkaar de bal toespelen vaak lastig
- De klant goed en adequaat informeren is lastig

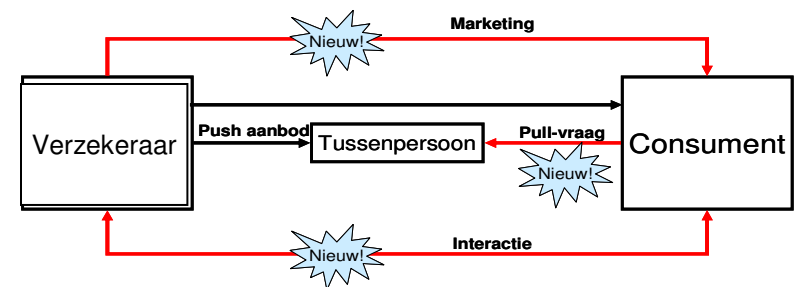


Trends in de Financiële Dienstverlening

De distributieketen in beweging

- Lead management
- Consument informeert zich beter via internet
- Meer direct contact met de eindklant
- Inkoopcombinaties

Druk op compliancy (WFD)



WAT IS ER DAN NODIG?

CRM

- Inzicht in klanten en distributiepartners
- Lead capturing, distributie en opvolging
- Kwalificatie

Document Generation

- Gestandaardiseerde communicatie met eindklanten en distributiepartners
- Huisstijl automatisering



DE KRACHT VAN GEBUNDELDE DOCUMENT GENERATIE EN KLANTINFORMATIE

- organisatie brede standaards
- toch aansluitend op keuzes van gebruiker of klant
- communicatie persoonlijk en in-lijn met klantbeeld
- de inhoud van de communicatie met de klant triggert acties in CRM

Document Platform



INTELLIGENT TEXT PROCESSING

Aia Software:

- Producent van ITP
- Nederlands bedrijf
- 50 medewerkers in Nederland
- Vestigingen in Duitsland, Zwitserland, Engeland, Australië, Verenigde Staten, België
- >850 cliënten in >25 landen
- Al vanaf 1988 focus op documentenproductie

Verzekeraars

- Polissen
- Prolongaties
- Correspondentie & forms

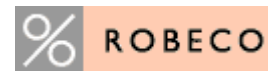


Nationale-Nederlanden



Financiële dienstverlening

- Contracten
- Offertes
- Correspondentie & forms



Overheid

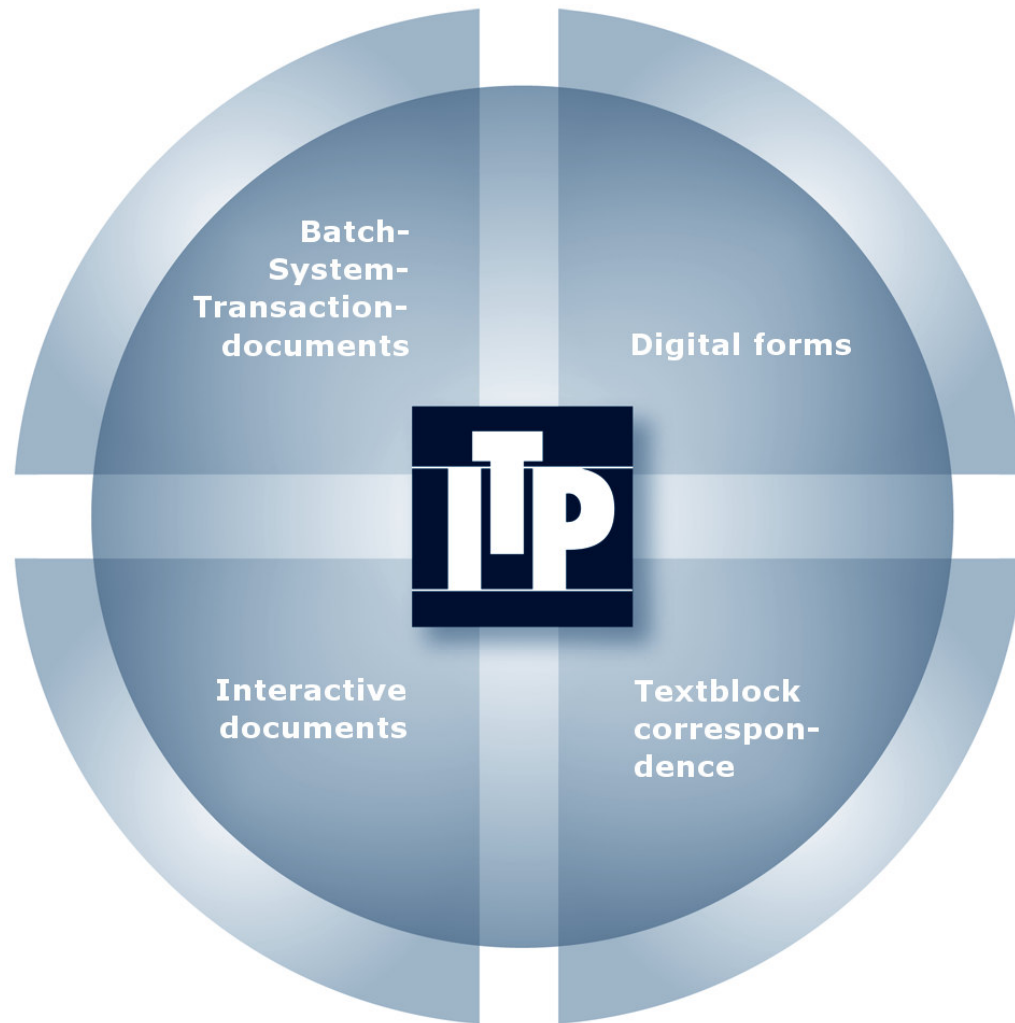
- Vergunningen
- Beschikkingen
- Correspondentie & forms



Ministerie van Justitie
Immigratie- en Naturalisatiedienst



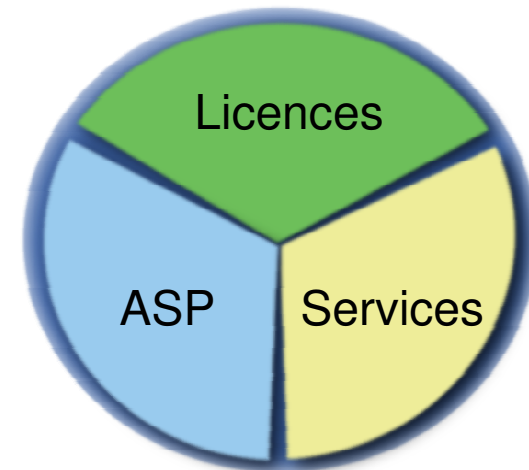
Independent Software Vendors



CRM Resultants



- Opgericht in 2003 rond Microsoft CRM
- Onderscheidend door:
 - Focus
 - ASP
 - Partner Netwerk
 - Add-ons
- Branche Focus
 - Onderwijs
 - Finance
 - Media & Entertainment





Finance



Onderwijs



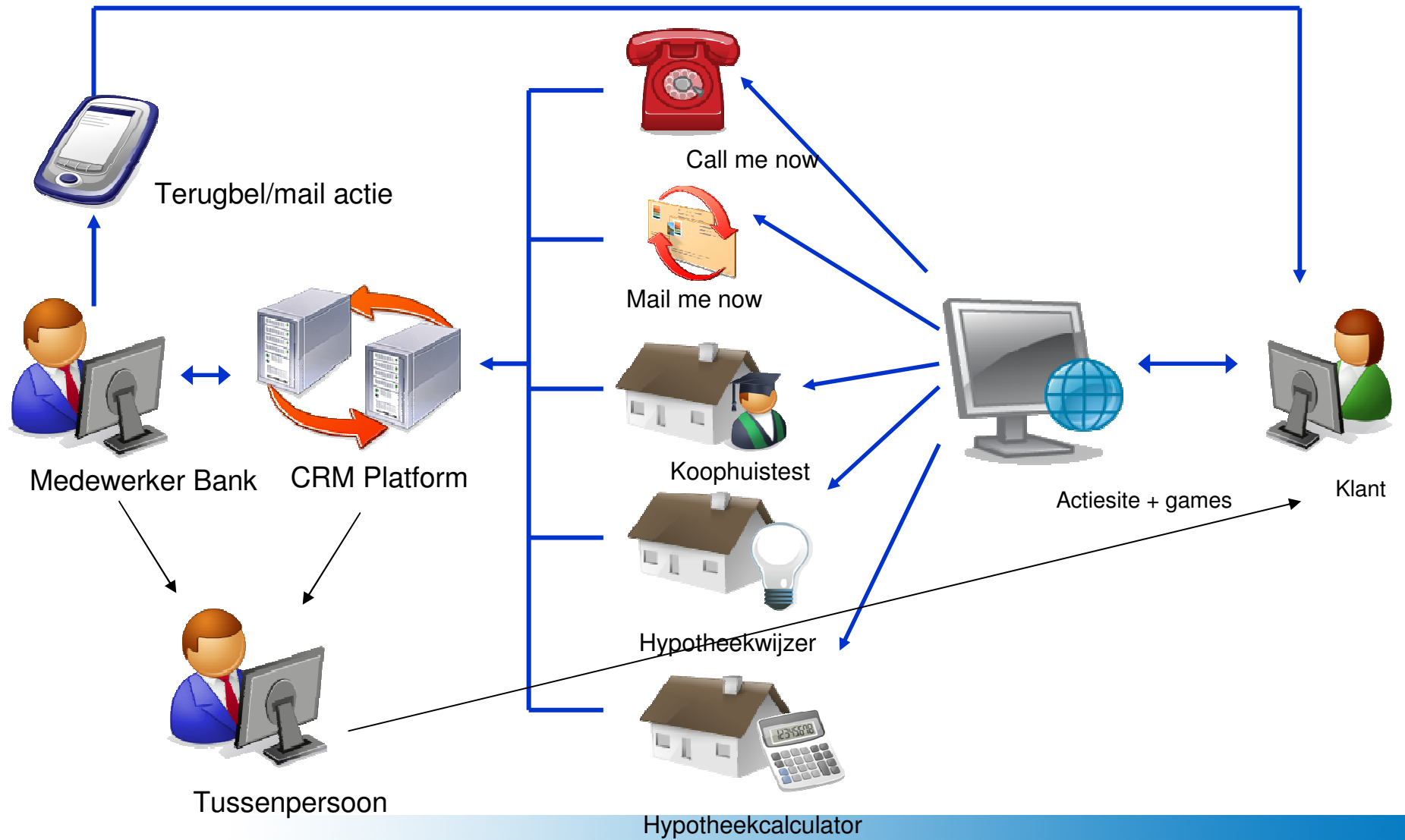
Media & Entertainment



Overig







Invoice: Restitutie Reisverzekering 2008

Information

Details:

- Information
- Existing Products
- Write-In Products
- Other Contacts
- Activities
- History
- Workflows

- General
- Shipping
- Addresses
- Administration
- Restitution
- Notes

Invoice ID *	INV-1036-54Y2K8		
Name *	Restitutie Reisverzekering 2008		
Customer *	Alois Roskam	Currency *	euro
Price List *	Standaard prijslijst	Insurance Policy	
Banknumber			

Totals

Detail Amount	€ 0,00	Prices Locked *	<input type="checkbox"/>
Invoice Discount (%)			
Invoice Discount	€ 83,00		
Pre-Freight Amount	€ -83,00		
Freight Amount	€		
Total Tax	€ 0,00		
Total Amount	€ -83,00		

Form Assistant

Form Assistant Help

Form Assistant Help

Select a lookup field.

Status: Active

Invoice: Restitutie Reisverzekering 2008

Information

Details: ^

- Information
- Existing Products
- Write-In Products
- Other Contacts
- Activities
- History
- Workflows

- General
- Shipping
- Addresses
- Administration
- Restitution
- Notes

TP restitutiefomulier

Hoe is de restitutieaanvraag binnen gekomen?

Wanneer is de restitutieaanvraag binnengekomen?

Selecteer de restitiewijze

- restitutie naar rekening
- verrekening_volgende_premietermijn

Text Block Name:
CRM Resultants.\restitutie_naar_rekening

Description:

Contents:

Het verrekenen van de premierestitutie zal geschieden middels uitbetaling op bank-/girorekening
[Restitutie.BankNumber].



Invoice: Restitutie Reisverzekering 2008

Information

Details:

-  Information
-  Existing Products
-  Write-In Products
-  Other Contacts
-  Activities
-  History
-  Workflows

- General
- Shipping
- Addresses
- Administration
- Restitution
- Notes



restitutie verwerkt

De restitutiefactuur en de bijbehorende brief zijn aangemaakt.

Invoice: Restitutie Reiszverzekering 2008

Contact: Alois Roskam

SharePoint Documents





- Details:**
- Information
 - More Addresses
 - Activities
 - History
 - Sub-Contacts
 - Relationships
 - SharePoint Documents**
 - Workflows
 - Insurance Policies

- Sales:**
- Opportunities
 - Quotes
 - Orders
 - Invoices

- Service:**
- Cases
 - Contracts

- Marketing:**
- Marketing Lists
 - Campaigns

New | Upload | Actions | Settings | View: **All Documents**

Type	Name	Modified	Modified By
	RestitutieBrief20080520133448356 !NEW	5/20/2008 1:34 PM	TEMPLATEBASESQL\administrator
	RestitutieBrief20080521153719054 !NEW	5/21/2008 3:37 PM	TEMPLATEBASESQL\administrator
	RestitutieBrief20080521153819561 !NEW	5/21/2008 3:38 PM	TEMPLATEBASESQL\administrator
	RestitutieBrief20080521180203582 !NEW	5/21/2008 6:02 PM	TEMPLATEBASESQL\administrator

Microsoft Dynamics CRM by CRM Resultants - Microsoft Internet Explorer

Contact: Alois Roskam - Microsoft Internet Explorer

Restitutiebrieft20080520133448356.doc (Read-Only) - Microsoft Word

File Edit View Insert Format Tools Table Window Help

Type a question for help

body Arial 10 B I U

1 2 3 4 5 6 7

Triple X Verzekeringen

	Correspondentie: Tel. 020 - 89867876 Fax: 020 - 89867875	Kantoor: Verzekeringweg 12 1030 GG Amsterdam
--	--	--

Alois Roskam
Beverdelaan 6
6952 JJ DIEREN

Amsterdam, 21 mei 2008

Betreft: Premierestitutie polisnummer INV-1033-YLBWWW5

Geachte mevrouw Alois Roskam

In aansluiting op ons telefoongesprek van 20 May 2008 heeft u nog recht op een premierestitutie ad.
€ 83.

Page 1 Sec 1 1/1 At 1.3" Ln 1 Col 1 REC TRK EXT OVR

Status: Active

Hypotheekaanvraag

Voornaam*	Jorien
Tussenvoegsels	van
Achternaam*	Heerder
Geslacht	<input type="radio"/> Man <input checked="" type="radio"/> Vrouw
Straatnaam*	Bloemetjesweg
Huisnummer*	12
Postcode*	10445 GG
Woonplaats*	Amsterdam
Emailadres*	
Telefoonnummer	
Tussenpersoon	EELDE: J. Pruntel
Hypotheekvorm	Spaar
Hypotheekbedrag*	
Huidige rentepercentage	4,9%
Jaarinkomen*	



Contact: Josien van Heerder

Information

Details:

- Information**
- More Addresses
- Activities
- History
- Sub-Contacts
- Relationships
- SharePoint Documents
- Workflows
- Insurance Policies**

Sales:

- Opportunities
- Quotes
- Orders
- Invoices

Service:

- Cases
- Contracts

Marketing:

- Marketing Lists
- Campaigns

- General
- Details**
- Administration
- Notes

Salutation	<input type="text"/>	Business Phone	<input type="text"/>
First Name ⁺	Josien	Home Phone	<input type="text"/>
Middle Name	van	Mobile Phone	<input type="text"/>
Last Name [*]	Heerder	Fax	<input type="text"/>
Job Title	<input type="text"/>	Pager	<input type="text"/>
Parent Customer	Tussenpersoon J. Pruntel	E-mail	Heerder@wsx.nl
Currency	<input type="text"/>	Type of contact	Prospect

Address

Address Name	<input type="text"/>	ZIP/Postal Code	1045 GG
Street 1	Bloemetjesweg	Country/Region	<input type="text"/>
Street 2	12	Phone	<input type="text"/>
Street 3	<input type="text"/>	Address Type	<input type="text"/>
City	Amsterdam	Shipping Method	<input type="text"/>
State/Province	<input type="text"/>	Freight Terms	<input type="text"/>



Opportunity: Hypotheekaanvraag vanaf website

Information

Details: ^

Information

Products

Relationships

Activities

History

Workflows

Sales: ^

Quotes

Orders

Invoices

Competitors

General Hypotheek Administration Notes

Mortgage

Mortgage type	<input type="text" value="Belegging"/>	SHS number	<input type="text"/>
Mortgage amount	€ <input type="text" value="150.000,00"/>	Interest %	<input type="text" value="4,90"/>

Income

Annual income	€ <input type="text" value="55.000,00"/>	Annual income partner	€ <input type="text"/>
Maximum Mortgage amount	€ <input type="text" value="275.000,00"/>		



File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites

Contact: Tussenpersoon J. Pruntel - Microsoft Internet Explorer

Save and Close Send E-mail Follow Up Reports Run Workflow... Actions

Contact: Tussenpersoon J. Pruntel

Activities

Filter on: Next 30 days Include: Related "Regarding" Records

New Activity Add Existing Activity Run Workflow... More Actions

Subject	Activity Type	Activity Status	Priority	Due Date
Hypotheekaanvraag gegeneerd. Verstuur deze...	Task	Open	Normal	24-5-2008 15:41

Task: Hypotheekaanvraag gegeneerd. Verstuur deze naar

Hypotheekaanvraag gegeneerd

Task Notes

[Click here to enter a new note...](#)

Title: HypotheekAanvraag.doc
 Note created on 21-5-2008 15:41 by Ad Ministrator
HypotheekAanvraag.doc (27,648 Byte(s))

HypotheekAanvraag11.doc - Microsoft Word

File Edit View Insert Format Tools Table Window Help

Normal + Arial, Arial 8

Persoonsgegevens	Aanvrager	Partn
Geboortenamen en voorletters	J van Heerder	
Geslacht	Female	
Geboortedatum		
Nationaliteit		
Adres	Bloemetjesweg 12	
Postcode en plaats	1045 GG Amsterdam	
Telefoon tijdens privéwerk		
Beroep/functie		
Geboortenamen en voorletters		
Datum in diensttreding		
Aard dienstverband		
Bruto jaarinkomen	55,000.00	0.00
Overige vaste inkomsten		
Alimentatieverplichtingen		
Financiële verplichtingen		
Burgelijke staat		
Eerder huwelijk		
Kostenspecificatie	Koopsom/Stichtingskosten	
	Kosten koper	
	Meerwerk/verbouwing	
	Rente tijdens bouw	
	Andere kosten	
	Totaal	
Eigen middelen	Spaargeld	
	Meeropbrengst huidige woning	
	Totaal gewenst bedrag incl. hogere inschrijving	

Page 1 Sec 1 1/2 At 1" Ln 1 Col 1 REC TRK

Save and Close | Follow Up | Actions

Task
Taxatietegoodbon gegenereerd. Verstuur deze naar de klant.

Task | Notes

Notes

[Click here to enter a new note...](#)

Title: Taxatietegoodbon.pdf
Note created on 21-5-2008 15:41 by Ad Ministrator Edited :
Taxatietegoodbon.pdf (85.704 Byte(s))

Tegoodbon voor een gratis taxatie

Geachte mevrouw Van Heerder,

Hartelijk dank voor uw aanmelding.

Dit is uw tegoodbon. Een tegoodbon voor een gratis taxatie bij een Triple X hypotheek. Dat is mooi meegenomen, want zo bespaart u tot wel honderden euro's op de aanschaf van uw woning. Als u uiterlijk voor 31 december 2008 deze tegoodbon bij een getekende Triple X hypotheekofferte retour stuurt, hebt u recht op een gratis taxatie. Kijk op www.triple_x.nl/hypotheek voor de volledige voorwaarden.

Let op: deze tegoodbon staat op uw naam en kan niet door een ander worden ingewisseld. Hebt u vrienden of kennissen die ook bezig zijn met het kopen van een huis? Dan kunnen ook zij zich de hele maand oktober inschrijven via www.triple_x.nl/hypotheek.

Hebt u nog vragen? Kijk dan op www.triple_x.nl/hypotheek of bel 020 89867876.

Met vriendelijke groet,

Triple X Verzekeringen



**BEZOEK OOK
ONZE STAND
(IN HET MIDDEN)!**