

RELATIEBEHEER EN KENNISDELING

Capital Value combineert met Cobra CRM informatiestromen in Salesforce



Klant Capital Value

Oplossing Salesforce Sales Cloud

Doel Relatiebeheer en kennisdeling

Gebruikersgroep Alle medewerkers van Capital Value

Salesforce en Cobra CRM ondersteunen de groei van Capital Value

Capital Value kende een enorme groei in de afgelopen jaren. Tot vier keer toe wonnen ze een FD Gazellen Award en ook in coronatijd werden er zo'n twaalf nieuwe collega's aangenomen. Om de groei in goede banen te leiden, schakelde Capital Value Cobra CRM in voor de implementatie van Salesforce. 'De no-nonsense houding van Cobra sluit goed aan bij onze cultuur.'



Capital Value is specialist in woningbeleggingen in Nederland. De organisatie levert transactie-, taxatie-, advies- en asset-managementdiensten aan beleggers, corporaties, banken, ontwikkelaars, (semi)overheid en zorginstellingen. 'We begeleiden onder meer aan- en verkoopprocessen van woningportefeuilles', vat Annelies Kropff, financieel en procescoördinator bij Capital Value, samen. 'We zijn nauw betrokken bij het traject vanaf de verkoopvoorbereiding tot na de transactie en adviseren onze klanten over zaken als de beste verkoopstrategie en de uitvoering hiervan.'

Het bedrijf is in 2012 gestart en is sindsdien hard gegroeid. Inmiddels werken zo'n zeventig medewerkers bij het bedrijf. 'We zijn heel hands-on, met korte lijnen en overzichtelijke processen. Toch werd dat steeds meer een uitdaging met het groeiende aantal collega's. Een centraal systeem als Salesforce draagt dan bij de professionalisering van onze bedrijfsprocessen'

AAN DE SLAG MET SALESFORCE VANWEGE DE GROTE FLEXIBILITEIT

'Omdat relatiebeheer en het delen van kennis een uitdaging was bij onze groei, hebben wij twee jaar geleden de wensen van alle medewerkers in kaart gebracht. Daarmee hebben we een programma van

eisen opgesteld en verschillende partijen benaderd die vervolgens hun oplossing kwamen presenteren. We kwamen bij Salesforce uit vanwege de grote flexibiliteit en het feit dat je er snel intuïtief mee aan de slag kan.'

'Voor de implementatie kozen we in eerste instantie een partner waarmee de samenwerking wat stroef verliep. We zijn toen verder gaan kijken en via via kwamen we met Cobra CRM in contact. Dat was gelijk een goede match: zij zijn kleinschalig, net zoals wij. Dat heeft als voordeel dat er korte lijnen zijn. Ook voelen zij zich heel verantwoordelijk. Ze hebben een no-nonsense houding, rechte doorzee en duidelijk. Ze nemen hun belofte serieus.'

OPRECHTE INTERESSE IN DE PROCESSEN VAN CAPITAL VALUE

Voor de oprechte interesse en flexibele houding van Cobra CRM kwamen duidelijk naar voren in de samenwerking: 'We waren al gestart met Salesforce, dus we hebben ze laten zien wat we al hadden staan, de user stories besproken en gekeken wat wij intern konden doen en wat zij konden oppakken. Daar hebben we duidelijke afspraken over gemaakt.'

'De implementatie verliep in sprints, maar wel in sprints die wij zelf inplanden. Voor ons werkte het goed om



De no-nonsense houding van Cobra sluit goed aan bij onze cultuur.

Annelies Kropff



eerst een sprint doen, dan een periode in te plannen om de nieuwe functionaliteit intern uit te rollen, om vervolgens weer een volgende sprint voor te bereiden en zo verder. Daar hebben we vooraf duidelijke afspraken over gemaakt en dat ging in goed overleg.'

CHANGE MANAGEMENT OM SALESFORCE GOED TE LATEN LANDEN

Hoewel de organisatie zelf haar wensen heeft aangegeven, is actief change management gevoerd om de oplossing goed te laten landen. 'Veranderen is altijd lastig. Mensen hebben het druk en het switchen van oplossing zit niet in hun takenpakket. Dus hebben we een ronde langs de medewerkers gedaan met de vraag: wanneer werkt het wel voor jullie? Dat hebben we vervolgens opgepakt en doorgevoerd.'

De eerste processen die in Salesforce zijn belegd, worden doorlopen door de transactieafdeling. Nu wil de afdeling taxaties ook graag werken met Salesforce. 'Dat is een enorm compliment voor hetgeen we hebben neergezet. Onze hele organisatie heeft baat bij het programma en dat is mooi om te merken. Zo zijn we future-proof, ook als we de komende jaren nog verder groeien.'

CAPITAL VALUE.

