

Groei versnellen zonder in te leveren op service

Hoe een snelgroeende online pensioenuitvoerder met Microsoft Dynamics 365 een 360°-klantbeeld bouwt en schaalbaar klantcontact organiseert.



Joost Tieland

Commercieel Directeur · Brand New Day



360°-klantbeeld

Marketing, sales en service werken vanuit één gedeeld klantbeeld in plaats van losse systemen.



Sneller antwoord paraat

Klanten merken dat het team sneller het juiste antwoord heeft, geen wacht meer voor totaalbeeld.



Groei met hetzelfde team

AI-componenten maken processen efficiënter, zodat medewerkers meer waarde toevoegen.

BRANCHE

**Pensioen &
Vermogensbeheer**

KLANTENBESTAND

**100.000+
rekeninghouders**

LIVE SINDS

**9 maanden &
verder bouwen**



DE UITDAGING

Pensioenuitleverder Brand New Day wilde blijven groeien zonder concessies te doen aan hun service. De online pensioenbank bedient honderdduizenden rekeninghouders die hun financiële toekomst voor tientallen jaren aan hen toevertrouwen. Dan moet de belevenisstandaard ook echt zijn, en het kantoortje kloppen. "Lage kosten kunnen een reden zijn om voor ons te kiezen," zegt commercieel directeur Joost Tieland, "maar zij dit de reden om als leverancier te blijven."

Brand New Day had de ambitie om te groeien en ziet het verbeteren van de klantbeleving en klantenservice met hetzelfde aantal medewerkers als belangrijke voorwaarde. En precies dat vraagt om een andere aanpak van klantcontact.

- Fragmentatie over tools: Marketing, sales en service werkten vanuit verschillende systemen, met verspreid klantsicht per afdeling. Brand New Day was afhankelijk van AnywhereNow als klantcontactplatform, maar dit systeem groeiden niet mee met de ambitie
- Maatwerk als belemmering: Het zelfontwikkelde maatwerksysteem werd steeds moeilijker en complexer om te onderhouden. De switch van AnywhereNow maakte duidelijk hoeveel ruimte custom integraties kostten
- Context-verlies bij medewerkers: Servicemedewerkers moesten regelmatig schakelen tussen AnywhereNow en andere systemen, soms een klant in de wacht zetten om een totaalbeeld te krijgen. Telefonie, chat, e-mail en klantdata zaten niet in dezelfde omgeving
- Schalen zonder meer mensen: Schalen op klantVraag zou zonder ingreep automatisch meer mensen vergen. Brand New Day wilde groeien, maar niet met proportioneel meer medewerkers



De keuze voor Microsoft en Dynamics was de spannendste, omdat je het wel kan visualiseren, maar het moet ook nog werkelijkheid worden. Dat heeft BusinessBase heel goed gerealiseerd.

Joost Tieland
Commercieel Directeur · Brand New Day

DE OPLOSSING

Samen met Microsoft en BusinessBase vertaalt Brand New Day die frustratie naar een heldere koers waarbij het klantcontact wordt gecentraliseerd in Microsoft Dynamics 365. Door die keuze ontstaat een 360 graden-klantbeeld, profiteren teams van de standaard doorontwikkeling en neemt de afhankelijkheid van maatwerk af. BusinessBase hielp bij de inrichting en het maken van de keuzes.

Brand New Day maakte daarbij ook de overstap van AnywhereNow naar Dynamics 365 Contact Center. Daarmee wordt klantcontact niet langer ondersteund vanuit losse oplossingen, maar volledig onderdeel van één geïntegreerd klantplatform. Telefonie, chat, e-mail en klantdata komen samen binnen dezelfde Microsoft-omgeving, waardoor medewerkers minder hoeven te schakelen tussen systemen en direct beschikken over de juiste klantcontext.

MICROSOFT-STACK IN DEZE CASE

Dynamics 365 Contact Center · Customer Insights · Dynamics 365 Sales · Microsoft Copilot Studio

HET RESULTAAT

De implementatie verloopt bewust gefaseerd. Eerst voice en chat, daarna mail en vervolgens marketing e-mail. “Voice en chat waren het makkelijkste om over te zetten. Daarmee kon de organisatie op een laagdrempelige manier leren werken met het nieuwe systeem”, aldus Joost. Mail zat dieper verweven in het oude landschap en vroeg daarom ook meer aandacht. “Nu benutten we misschien 30 tot 40 procent van wat mogelijk is. Met mail en marketing e-mail komen we richting de 90 procent. En zelfs nu al zie je dat het werk makkelijker en sneller gaat.”

- **Sneller antwoord, geen wachttijd voor context** - de casushistorie is direct zichtbaar voor elk team, dus klanten hoeven niet meer in de wacht voor een totaalbeeld.
- **Eén klantbeeld over teams heen** - sales, service en marketing weten van elkaar wat er bij de klant speelt, zonder te schakelen tussen systemen.
- **AI versnelt, mens blijft aan zet** - Copilot ondersteunt mailafhandeling met conceptantwoorden; medewerkers houden de regie en voegen waarde toe waar het ertoe doet.
- **Fundament om met hetzelfde team door te groeien** - al met 30 tot 40 procent van de mogelijkheden actief gaat het werk merkbaar makkelijker en sneller. De rest van de roadmap staat klaar.

AI ONDERSTEUNT, DE MEDEWERKER BLIJFT IN DE LEAD

AI maakt onderdeel uit van de mailimplementatie, maar wel ondersteunend aan de medewerker. Brand New Day kiest er bewust voor om persoonlijk contact niet te vervangen. AI helpt straks met het classificeren van de e-mail en stelt conceptantwoorden op. “De medewerkers blijven altijd in de lead. Zij controleren en versturen het antwoord. En bij gevoelige categorieën, zoals bij het overlijden van een klant, doet AI niets”, zegt Joost.

✓
Voice & chat in één omgeving

✓
360°-beeld over teams heen

✓
AI-ondersteunde mail

✓
Marketing & service gekoppeld

✓
Gefaseerde implementatie

✓
Standaard, geen maatwerk

BEGIN MET EEN HELDERE VISIE

Klaar om jouw klantcontact te activeren?

Plan een vrijblijvende Intelligent CX inspiratiesessie en ontdek samen wat een centraal klantbeeld voor jouw organisatie kan betekenen.

[Plan een inspiratiesessie](#)