



**CASE
STUDY**



De Wilde & Baele
DERECHTSDEURWAARDESKANTOOR

**Sterk gereduceerde
workload dankzij TAGOR**

ORGANI
your prof 



Het gerechtsdeurwaarderskantoor De Wilde & Baele, opgericht door gerechtsdeurwaarder Gilbert De Wilde (benoemd in 1979), startte in 1983. Het kantoor telt vandaag de dag 3 gerechtsdeurwaarders en 2 kandidaat-gerechtsdeurwaarders. In totaal werken een 30-tal medewerkers in het kantoor.

Gerechtsdeurwaarderskantoor De Wilde & Baele groeide in de voorbije 35 jaar uit tot een vertrouwde en performante partner voor zowel gerechtelijke dossiers als voor credit management en incasso. Transparantie, kwaliteit en respect staat centraal in de dienstverlening, zowel naar haar klanten als naar de debiteurs.

Het kantoor heeft door de jaren heen een ijzersterke reputatie opgebouwd dankzij innovatieve oplossingen, verregaande automatisering, persoonlijke benadering en jarenlange ervaring. TAGOR, de software toepassing van Organi, speelt een belangrijke rol in de dagelijkse werking van het kantoor. De Wilde & Baele werkt al 17 jaar met de toepassing van Organi. Een mooie gelegenheid om de samenwerking tussen het kantoor en Organi onder de loep te nemen.

Permanente evolutie

"De toepassing is door de jaren heen sterk geëvolueerd en uitgebreid met extra functionaliteiten. Dat is ook nodig in deze sector waar we constant onderhevig zijn aan wetswijzigingen & ontwikkelingen", aldus Nicolas De Wilde

"Snelheid is belangrijk in onze business, dus het is nodig dat vereiste aanpassingen aan de toepassing ook zeer snel kunnen worden doorgevoerd. Organi slaagt daar voor 99% in. Het kan uiteraard altijd beter en sneller", lacht Nicolas De Wilde.

Sterk gereduceerde workload

Het kantoor is sterk geautomatiseerd dankzij de oplossing van Organi. "Zonder TAGOR zouden we dubbel zoveel personeel moeten inschakelen", zegt Nicolas De Wilde. Het kantoor gebruikt zowat alle standaardfunctionaliteiten & extra's van de toepassing voor een geautomatiseerde afhandeling van de dossiers.

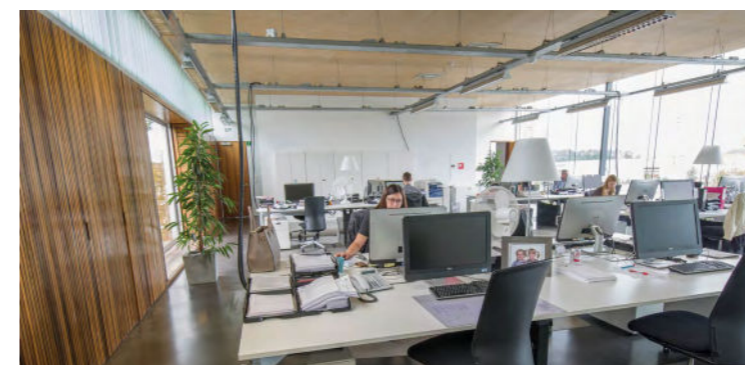
De toepassing bevat verregaande integraties met 3de toepassingen (Isabel, VLABEL, CIA, Graydon, Infobase, EuroDb, DIV, CBB, Rijksregister,...) voor het volautomatisch verwerken van reeksen van klanten alsook voor de dossieruitwisseling met lokale confraters.

Minnelijke incasso

Vanuit de ervaring in het traditionele ambtelijke werk groeiden gespecialiseerde invorderingsmethodieken die permanent verder worden ontwikkeld. De innovatie zit in het zoveel mogelijk vermijden van de gerechtelijke procedures met inzet van een breed gamma aan middelen. Het kantoor gelooft daarbij sterk in het belang van een kwaliteitsvolle minnelijke fase om de communicatielijnen tussen alle betrokkenen open te houden.

Cruciaal daarbij zijn goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers die ondersteund worden door performante ICT systemen. TAGOR biedt een belangrijke ondersteunende rol in een geautomatiseerde afhandeling van het hele incassoproces: van de eerste aanmaning, de herinneringen, over de dagvaarding, vonnis en de gerechtelijke uitvoering tot de uiteindelijke betaling

De toepassing bevat immers tal van workflows waarmee de eindgebruikers eenvoudig verschillende stappenplannen kunnen vastleggen die door het systeem op een gepland tijdstip automatisch uitgevoerd kunnen worden als één ketting.



TAGOR Web

Daarnaast maakt het kantoor gebruik van de webapplicatie via dewelke klanten real-time inzicht hebben in de status van hun dossiers. Alle verslagen en acties / reacties zijn permanent beschikbaar.

"Transparante communicatie is voor ons een belangrijk onderdeel van onze service. Met TAGOR Web kunnen we hieraan deels tegemoetkomen.

Er zijn nog zaken voor verbetering vatbaar, maar over het algemeen kunnen we stellen dat de webapplicatie bijdraagt tot een betere & transparante service naar onze klanten."

Voxtron

De Wilde-Baele is een gerechtsdeurwaarderskantoor waar een persoonlijke aanpak & optimale communicatie met de klant centraal staat. In het verlengde hiervan koos het kantoor voor het communicatiesysteem van Voxtron.

Het Voxtron communication center draagt bij tot een ver geautomatiseerde afhandeling van elke vorm van communicatie (mail, sms, fax, papier, telefoon). Het Voxtron communication center werd gerealiseerd in nauwe samenwerking met Organi.

Via de TAGOR Connector is het communicatiesysteem volledig geïntegreerd met de toepassing. Elke medewerker krijgt altijd onmiddellijk alle beschikbare informatie op het scherm (taal, status, naam, adres, openstaande schuld, dossiernummer(s), enz...). Dankzij de integratie van Voxtron met de debiteurensoftware is het klantencontact naar een aanzienlijk hoger niveau gebracht.





"Het kantoor is sterk geautomatiseerd dankzij de oplossing van Organi. Zonder Tagor zouden we dubbel zoveel personeel moeten inschakelen."



Organi klantenportaal

Onlangs heeft De Wilde & Baele als eerste kantoor ook het Organi klantenportaal in gebruik genomen. Via het klantenportaal kunnen issues online worden ingediend. "Via het klantenportaal kunnen we op eenvoudige wijze issues melden en hebben we permanent en real-time inzicht in de status ervan. Hierdoor valt een groot deel van het e-mail verkeer weg en zijn onze medewerkers steeds op de hoogte van openstaande issues. Dat is voor ons een grote meerwaarde van het klantenportaal", aldus Nicolas.

Permanente evolutie

Nicolas De Wilde besluit dat TAGOR III het beste pakket is wat er momenteel op de markt is. "We kijken wel uit naar de upgrade van de achterliggende Progress database opdat de snelheid en performantie van het systeem nog verbeterd kan worden."

"Naar verluidt is ons kantoor de grootste vragensteller", lacht De Wilde. "We zijn immers verwend met de toepassing in die zin dat onze medewerkers gewoon zijn dat heel wat zaken automatisch lopen. Vandaar dat we geregeld extra uitbreidingen vragen aan het systeem. Maar over de algehele lijn zijn we zeer tevreden van de toepassing en de service", besluit De Wilde



📍 Dynamicalaan 15 - 2610 Wilrijk, Antwerpen (België)

☎ +32 3 820 63 00

📠 +32 (0)3 830 07 98

✉ info@organi.be

🌐 www.organi.be