



Le CRM aide les collaborateurs du FFC à mieux communiquer



www.infront.be
+32 3 451 23 91
info@infront.be

Le Fonds de Formation professionnelle de la Construction (FFC) octroie des primes aux personnes actives dans le secteur de la construction qui veulent suivre une formation. Cet organisme a recours à des informations sensibles, telles que salaires, données concernant les employeurs et employés, données venant des centres de formation et données émanant de la Banque Carrefour des Entreprises.

Jusqu'il y a peu, les 85 collaborateurs des 8 bureaux régionaux conservaient eux-mêmes leurs données client dans toutes sortes de documents et de tableaux Excel. Le courriel servait souvent de support lorsqu'ils devaient échanger des données avec leurs collègues. La gestion, la sauvegarde et la sécurisation de toutes ces informations importantes laissaient à désirer.

Le FFC prit la décision d'installer Microsoft Dynamics CRM en guise d'outil central et de base de données pour l'ensemble des informations. Le projet fut réalisé avec l'aide du partenaire Infront. La disponibilité centralisée de l'information favorise une communication efficace entre tous les collaborateurs, tant et si bien que les clients bénéficient d'un service rapide et de qualité. Qui plus est, la gestion des données, leur sauvegarde et leur sécurisation ont été améliorées et rationalisées.

Synopsis

Pays : Belgique

Secteur : Formation professionnelle

Profil

Le Fonds de Formation professionnelle de la Construction (FFC) procure des primes aux travailleurs et chômeurs du secteur de la construction. Pour ce faire, le FFC s'appuie sur des partenaires de formation tels que les écoles "construction", le Forem et Edutec. Son fonctionnement est financé par le secteur lui-même, par le biais d'une cotisation prélevée sur les salaires.

Défi

Les quelque 85 collaborateurs du FFC sont répartis dans 8 bureaux régionaux implantés à travers le pays. Ils manipulent nombre d'informations sensibles telles que données personnelles et salariales. Jusqu'il y a peu, chacun avait sa propre manière de conserver ses données client, ce qui rendait difficile à la fois le partage de l'information et l'efficacité de la communication.

Solution

Fin 2008, Infront, partenaire informatique, a installé Microsoft Dynamics CRM qui stocke et gère désormais en central toutes les données conservées, hier, en mode dispersé. Le département ICT désire donner progressivement la possibilité à d'autres fonds du secteur de la construction d'accéder à une information importante pour tous. Microsoft Dynamics CRM deviendra alors l'instrument de travail central pour l'ensemble des fonds.

Avantages

- Meilleures communications
- Davantage de partage d'informations
- Mode de travail rationalisé
- Meilleur service à la clientèle
- Meilleure gestion et sécurisation des données
- Flux de tâches automatisés
- Facilité d'adaptation du logiciel aux besoins spécifiques
- Outil convivial
- Intégration avec Office

Gâce à Microsoft Dynamics CRM, les 100 collaborateurs du Fonds de Formation professionnelle de la Construction (FFC) peuvent désormais communiquer de manière plus claire et efficace et partager davantage d'informations. Les clients - employés et employeurs du secteur de la construction - bénéficient ainsi d'un service de meilleure qualité.

Le FFC organise des formations pour des travailleurs et des chômeurs du secteur de la construction. Pour ce faire, les participants ou les entreprises de construction peuvent obtenir une prime auprès du FFC. "Nos données numériques sont très importantes pour le fonctionnement du FFC", explique Christophe Boulert, ICT Manager de l'organisation. "Nous travaillons avec des informations sensibles et essentielles, telles que salaires, données concernant les employeurs et les employés, données venant des centres de formation et données émanant de la Banque Carrefour des Entreprises. Nous avons besoin de toutes ces informations pour pouvoir fonctionner de manière optimale dans l'intérêt de nos membres."

Le FFC utilisait auparavant plusieurs bases de données dans lesquelles les différentes données étaient stockées en parallèle. Voici environ quatre ans, il fut décidé de rassembler toutes les données dans une seule base de données centrale. "Les collaborateurs du FFC opèrent au départ de huit bureaux ré-



"Nos données sont mieux sécurisées, nous pouvons les sauvegarder plus aisément et leur gestion a gagné en simplicité."

Christophe Boulert, ICT Manager du FFC

gionaux mais nous n'en devons pas moins pouvoir centraliser l'échange de certaines informations", déclare Christophe Boulert. "Par le passé, cela se faisait souvent par courriel, ce

qui n'était guère efficace. Qui plus est, chacun conservait et gérait l'information à sa manière. Les collaborateurs du FFC doivent stimuler, organiser et assurer le suivi des rendez-vous de formations. Chaque collaborateur recourait à son propre fichier clients. La collaboration entre les différents sièges était inexistante. Cette totale liberté avait pour conséquence que les données n'étaient pas sérieusement protégées contre les pertes ou les fouineurs invétérés."

Des logiciels familiers, garants d'une transition simple

Le FFC s'est dès lors mis en quête d'outils pouvant offrir une solution et, après avoir évalué divers systèmes, a opté pour Microsoft Dynamics CRM et pour Infront, Microsoft Partner. "Nous utilisons également d'autres produits Microsoft tant et si bien qu'il fut aisé d'intégrer l'application dans la technologie existante. Cela a également rendu la transition extrêmement simple pour les collaborateurs", explique Steven Barrett, chef de projet auprès du FFC. Microsoft Dynamics CRM fut installé fin 2008 pour la totalité des 85 collaborateurs du FFC ainsi que pour les 15 informaticiens.

"Nous avons analysé les besoins du FFC et nous avons adapté Microsoft Dynamics CRM à ses spécificités", déclare Maarten Verhaert, Business Development Manager chez Infront. "Le FFC dispose ainsi d'une application centrale où chacun peut venir puiser, à tout moment, toutes les informations essentielles. Nous avons également pris en charge l'installation, le déploiement, la migration des données et la formation de tous les utilisateurs."

"Tout s'est bien passé", souligne Steven Barrett. "Nous sommes très satisfaits d'Infront et nous comptons bien poursuivre notre collaboration avec cette société. Actuellement, nous avons déjà intégré les données concernant les centres de formation et les écoles dans le CRM. A terme, nous y ajouterons encore notamment les données de la Banque Carrefour des Entreprises."

Données mieux gérées et sécurisées

La nouvelle méthode de travail, articulée autour d'informations disponibles en central, offre d'ores et déjà de nombreux avantages au FFC. "Les données sont mieux sécurisées, nous pouvons les sauvegarder plus aisément et leur gestion a gagné en simplicité", déclare Christophe Boulert. "Nous devrions dès lors réaliser des économies substantielles. Le fait d'utiliser des logiciels Microsoft existants nous permet de nous calquer sur leur évolution, sans devoir consentir des développements supplémentaires. L'intégration avec les produits Office s'avère également très pratique. Nous pouvons par exemple effectuer un mailing à partir du CRM et exporter des données dans les

deux directions. Microsoft Dynamics CRM nous sert dès lors d'outil central. A terme, nous l'utiliserons notamment comme plate-forme de base pour la comptabilité et l'approbation des factures."

Les utilisateurs semblent dès à présent satisfaits des nouveaux potentiels. "Ils étaient demandeurs d'une nouvelle méthode qui leur permettrait de mieux communiquer avec le monde extérieur", explique Steven Barrett. "Désormais, lorsque quel qu'un téléphone, nous pouvons immédiatement visualiser l'historique des contacts antérieurs. Nous pouvons ainsi aider



"Lorsqu'un client téléphone, nous pouvons immédiatement visualiser l'historique des contacts antérieurs. Nous pouvons ainsi aider nos membres de manière beaucoup plus rapide et efficace."

Steven Barrett, Chef de Project au FFC

nos membres de manière beaucoup plus rapide et efficace. Selon le rôle qu'ils assument au sein du FFC, les collaborateurs ont ou non le droit de visualiser certaines informations sensibles. Nous devons en effet suivre des règles très strictes afin de protéger la confidentialité."

Flux de tâches automatisés

Le projet CRM ne concerne pas uniquement le FFC. Outre le Fonds de Formation professionnelle de la Construction, d'autres fonds s'adressent également aux employeurs et employés du secteur de la construction. On peut par exemple citer le Comité National d'Action pour la sécurité dans la Construction, le Fonds de Sécurité d'Existence des Ouvriers de la Construction, le Fonds des Maladies Professionnelles et le Fonds de Pension. Depuis environ trois ans, ces divers fonds s'efforcent d'instaurer davantage de collaboration en matière de services horizontaux, tels que comptabilité et service du

qui n'était guère efficace. Qui plus est, chacun conservait et gérait l'information à sa manière. Les collaborateurs du FFC doivent stimuler, organiser et assurer le suivi des rendez-vous de formations. Chaque collaborateur recourait à son propre fichier clients. La collaboration entre les différents sièges était inexistante. Cette totale liberté avait pour conséquence que les données n'étaient pas sérieusement protégées contre les pertes ou les fouineurs invétérés."

Des logiciels familiers, garants d'une transition simple

Le FFC s'est dès lors mis en quête d'outils pouvant offrir une solution et, après avoir évalué divers systèmes, a opté pour Microsoft Dynamics CRM et pour Infront, Microsoft Partner. "Nous utilisons également d'autres produits Microsoft tant et si bien qu'il fut aisé d'intégrer l'application dans la technologie existante. Cela a également rendu la transition extrêmement simple pour les collaborateurs", explique Steven Barrett, chef de projet auprès du FFC. Microsoft Dynamics CRM fut installé fin 2008 pour la totalité des 85 collaborateurs du FFC ainsi que pour les 15 informaticiens.

"Nous avons analysé les besoins du FFC et nous avons adapté Microsoft Dynamics CRM à ses spécificités", déclare Maarten Verhaert, Business Development Manager chez Infront. "Le FFC dispose ainsi d'une application centrale où chacun peut venir puiser, à tout moment, toutes les informations essentielles. Nous avons également pris en charge l'installation, le déploiement, la migration des données et la formation de tous les utilisateurs."

"Tout s'est bien passé", souligne Steven Barrett. "Nous sommes très satisfaits d'Infront et nous comptons bien poursuivre notre collaboration avec cette société. Actuellement, nous avons déjà intégré les données concernant les centres de formation et les écoles dans le CRM. A terme, nous y ajouterons encore notamment les données de la Banque Carrefour des Entreprises."

Données mieux gérées et sécurisées

La nouvelle méthode de travail, articulée autour d'informations disponibles en central, offre d'ores et déjà de nombreux avantages au FFC. "Les données sont mieux sécurisées, nous pouvons les sauvegarder plus aisément et leur gestion a gagné en simplicité", déclare Christophe Boulert. "Nous devrions dès lors réaliser des économies substantielles. Le fait d'utiliser des logiciels Microsoft existants nous permet de nous calquer sur leur évolution, sans devoir consentir des développements supplémentaires. L'intégration avec les produits Office s'avère également très pratique. Nous pouvons par exemple effectuer un mailing à partir du CRM et exporter des données dans les

deux directions. Microsoft Dynamics CRM nous sert dès lors d'outil central. A terme, nous l'utiliserons notamment comme plate-forme de base pour la comptabilité et l'approbation des factures."

Les utilisateurs semblent dès à présent satisfaits des nouveaux potentiels. "Ils étaient demandeurs d'une nouvelle méthode qui leur permettrait de mieux communiquer avec le monde extérieur", explique Steven Barrett. "Désormais, lorsque quelqu'un téléphone, nous pouvons immédiatement visualiser l'historique des contacts antérieurs. Nous pouvons ainsi aider



"Lorsqu'un client téléphone, nous pouvons immédiatement visualiser l'historique des contacts antérieurs. Nous pouvons ainsi aider nos membres de manière beaucoup plus rapide et efficace."

Steven Barrett, Chef de Projet au FFC

nos membres de manière beaucoup plus rapide et efficace. Selon le rôle qu'ils assument au sein du FFC, les collaborateurs ont ou non le droit de visualiser certaines informations sensibles. Nous devons en effet suivre des règles très strictes afin de protéger la confidentialité."

Flux de tâches automatisés

Le projet CRM ne concerne pas uniquement le FFC. Outre le Fonds de Formation professionnelle de la Construction, d'autres fonds s'adressent également aux employeurs et employés du secteur de la construction. On peut par exemple citer le Comité National d'Action pour la sécurité dans la Construction, le Fonds de Sécurité d'Existence des Ouvriers de la Construction, le Fonds des Maladies Professionnelles et le Fonds de Pension. Depuis environ trois ans, ces divers fonds s'efforcent d'instaurer davantage de collaboration en matière de services horizontaux, tels que comptabilité et service du

Informations complémentaires

Pour toute information complémentaire concernant les produits et services de Microsoft décrits ci-dessous, veuillez contacter le +32 (0)2 704 30 00 ou visiter le site www.microsoft.be/cases. Vous y trouverez d'autres sociétés qui utilisent des applications similaires.

Pour toute information complémentaire concernant Infront, contactez le +32 (0)3 451 23 91 ou visitez le site www.infront.be

Pour toute information complémentaire concernant le FFC, visitez le site www.laconstruction.be

Voor meer informatie over FVB, bezoek www.debouw.be

Software and Services

Servers	Desktop Applications
Developer Tools	Business Solutions Microsoft Dynamics CRM
Windows	4.0
	Microsoft Services
	Microsoft Technologies
	Microsoft Security

Partner

Infront

personnel. Le département IT, avec, à sa tête, Christophe Boulert, est le premier service qui opère pour la totalité des fonds. L'objectif est d'arriver ainsi à un mode de fonctionnement plus efficace et plus professionnel et de réduire les coûts grâce à l'effet d'échelle généré par une organisation de plus grande envergure.

De même, l'information intéressant tous les fonds sera à terme disponible pour l'ensemble des collaborateurs. L'intégration avec le back-office des différents fonds sera effectuée à un stade ultérieur. "Une fois l'intégration réalisée, nous opérerons davantage sur base de flux de tâches automatisés orchestrés par Microsoft Dynamics CRM. Il sera alors possible d'accélérer encore le processus complet, depuis la demande de formation jusqu'au traitement de la facture."

