



## Medewerkers van het FVB communiceren beter dankzij CRM software



Het Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid (FVB) verdeelt premies voor mensen uit de bouwsector die een opleiding willen volgen. De organisatie werkt met gevoelige informatie zoals salarissen, gegevens van werkgevers en werknemers, gegevens van opleidingcentra en gegevens uit de Kruispuntbank voor Ondernemingen.

De 85 medewerkers van de acht regionale kantoren bewaarden tot voor kort hun klantgegevens zelf in allerlei documenten en Excel sheets. Als ze informatie moesten delen met hun collega's, gebeurde dat vaak via e-mail. Het beheer, de back-up en de beveiliging van al die belangrijke informatie liet te wensen over.

[www.infront.be](http://www.infront.be)  
+32 3 451 23 91  
[info@infront.be](mailto:info@infront.be)

Het FVB besliste om Microsoft Dynamics CRM te installeren als centraal werkinstrument en database voor alle informatie. Het project wordt uitgevoerd met de hulp van partner Infront. De centraal beschikbare informatie maakt het voor alle medewerkers makkelijker om efficiënt te communiceren, zodat de klanten een goede en snelle service krijgen. Bovendien zijn het gegevensbeheer, de back-up en de beveiliging beter en goedkoper dan voorheen.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** vakopleidingen

## Profiel

Het Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid (FVB) stelt premies ter beschikking van arbeiders en werkzoekenden uit de bouwsector. Het FVB werkt daarvoor samen met opleidingspartners zoals het bouwonderwijs, de VDAB en Edutec. De werking wordt door de sector zelf gefinancierd via een bijdrage op de lonen.

## Uitdaging

De ongeveer 85 medewerkers van het FVB zitten verspreid over acht regionale kantoren in het hele land. Ze werken met heel wat gevoelige informatie zoals persoonsgegevens en salarisinformatie. Tot voor kort bewaarden ze hun klantgegevens allemaal op hun eigen manier. Informatie delen en efficiënt communiceren was daardoor heel moeilijk.

## Oplossing

Partner Infront installeerde eind 2008 Microsoft Dynamics CRM. Daarin worden alle voorheen versnipperd bewaarde gegevens centraal bewaard en beheerd. Geleidelijk aan wil de ICT-dienst ook andere fondsen uit de bouwsector toegang geven tot de informatie die voor allen belangrijk is. Microsoft Dynamics CRM zal dan uitgroeien tot het centrale werkinstrument van alle fondsen.

## Voordelen

- Betere communicatie
- Meer informatie delen
- Gestroomlijnde manier van werken
- Betere klantenservice
- Gegevens beter beheerd en beveiligd
- Geautomatiseerde workflows
- Software gemakkelijk aan te passen aan specifieke behoeften
- Gebruiksvriendelijker tool
- Integratie met Office

**D**ankzij Microsoft Dynamics CRM kunnen de 100 medewerkers van het Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid (FVB) beter en duidelijker communiceren en meer informatie delen. De klanten – werknemers en werkgevers uit de bouwsector – krijgen daardoor een betere service.

Het FVB organiseert opleidingen voor arbeiders en werkzoekenden uit de bouwsector. De deelnemers of de bouwbedrijven kunnen voor zo'n opleiding een premie krijgen van het FVB. "Onze digitale gegevens zijn zeer belangrijk voor de werking van het FVB", vertelt ICT Manager Christophe Boulert. "We werken met essentiële en gevoelige informatie zoals salarissen, gegevens van werkgevers en werknemers, gegevens van opleidingscentra en gegevens uit de Kruispuntbank voor Ondernemingen. Al die informatie hebben we nodig om optimaal te kunnen functioneren in het voordeel van onze leden."

Vroeger werkte het FVB met verschillende databases waarin de verschillende gegevens naast elkaar werden opgeslagen. Een viertal jaar geleden werd beslist om alle gegevens samen te brengen in één centrale database. "De medewerkers van het FVB werken vanuit acht regionale kantoren maar toch moeten we bepaalde informatie centraal kun-



**“Onze gegevens zijn beter beveiligd, we kunnen er makkelijker een back-up van maken en ze zijn eenvoudiger te beheeren.”**

**Christophe Boulert, ICT Manager van het FVB**

nen uitwisselen”, zegt Christophe Boulert. “Vroeger gebeurde dat vaak per e-mail, wat niet efficiënt was. Bovendien bewaarde en beheerde iedereen informatie op zijn eigen

manier. De medewerkers van het FVB moeten de afspraken voor opleidingen stimuleren, regelen en ondersteunen. Elke medewerker gebruikte zijn eigen klantenbestand en er was geen samenwerking tussen de verschillende kantoren. Door die willekeur waren de gegevens niet grondig beveiligd tegen verlies of tegen pottenkijkers.”

### Eenvoudige overstap dankzij vertrouwde software

Het FVB ging daarom op zoek naar mogelijke tools en na de evaluatie van verschillende systemen koos de organisatie voor Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Partner Infront. “We werken ook met andere Microsoft-producten, zodat de toepassing gemakkelijk te integreren was in de bestaande technologie. Ook voor de medewerkers was de overgang daardoor erg eenvoudig”, aldus Steven Barrett, Project Manager bij het FVB. Eind 2008 werd Microsoft Dynamics CRM geïnstalleerd voor alle 85 medewerkers van het FVB en voor de 15 informatici.

“We hebben de behoeften van het FVB geanalyseerd en we hebben Microsoft Dynamics CRM aangepast aan hun specifieke noden”, zegt Maarten Verhaert, Business Development Manager bij Infront. “Het FVB beschikt hiermee over een centrale applicatie waarin alle essentiële informatie beschikbaar is voor iedereen en op elk moment. Ook voor de installatie, de uitrol, de migratie van de gegevens en een opleiding voor alle gebruikers hebben wij gezorgd.”

“Alles is goed verlopen”, zegt Steven Barrett. “We zijn erg tevreden over Infront en we blijven zeker met hen samenwerken. Op dit moment hebben we de gegevens over de opleidingscentra en scholen al ingevoerd in CRM. Later komen er onder meer nog de gegevens uit de Kruispuntbank voor Ondernemingen bij.”

### Gegevens beter beheerd en beveiligd

De nieuwe werkwijze, met centraal beschikbare informatie, biedt het FVB nu al heel wat voordelen. “De gegevens zijn beter beveiligd, we kunnen er makkelijker een back-up van maken en ze zijn eenvoudiger te beheren”, zegt Christophe Boulert. “We verwachten daardoor ook veel kosten te besparen. Door te werken met bestaande software van Microsoft kunnen we zonder problemen mee evolueren zonder extra ontwikkelwerk voor ons. Ook de integratie met Office-producten is erg handig. Zo kunnen we vanuit CRM een mailing uitvoeren en gegevens exporteren in beide richtingen. Microsoft Dynamics CRM wordt dan ook ons centrale werkinstrument. Op termijn zullen we het onder meer ook gebruiken als basis voor de boekhouding en de goedkeuring van facturen.”

De gebruikers blijken alvast tevreden met de nieuwe mogelijkheden. “Ze vroegen zelf naar een manier om beter te communiceren met de buitenwereld”, legt Steven Barrett uit. “Als er nu iemand telefoneert, krijgen we meteen de historiek van de voorgaande contacten te zien. Op die manier kunnen we onze leden veel beter en sneller helpen. Afhankelijk van hun rol binnen het FVB, krijgen de medewerkers bepaalde gevoelige informatie al dan niet te zien. We moeten immers zeer strikte regels volgen voor de bescherming van de privacy.”



**“Als een klant telefoneert, krijgen we meteen de historiek van de voorgaande contacten te zien. Op die manier kunnen we onze leden veel beter en sneller helpen.”**

**Steven Barrett, Project Manager bij het FVB**

### Geautomatiseerde workflows

Het CRM-project blijft overigens niet beperkt tot het FVB. Naast het Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid bestaan er nog andere fondsen voor de werkgevers en de werknemers uit de bouwsector. Zo zijn er het Nationaal Actiecomité voor Veiligheid in de Bouwsector, het Fonds voor Bestaanszekerheid van de Werklieden uit het Bouwbedrijf, het Fonds voor Beroepsziekten en het Pensioenfonds. Sinds een drietal jaar streven die verschillende fondsen naar meer samenwerking voor horizontale diensten zoals de boekhouding en de personeelsdienst. De ICT-afdeling, met Christophe Boulert aan het hoofd, is de eerste dienst die voor alle fondsen werkt. Het doel is om efficiënter en professioneler te werken en om kosten te besparen dankzij de schaalvoordelen van een grotere organisatie.

## Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Infront, bel naar +32 3 451 23 91 of bezoek [www.infront.be](http://www.infront.be)

Voor meer informatie over FVB, bezoek [www.debouw.be](http://www.debouw.be)

Ook de informatie die voor alle fondsen belang heeft, zal op termijn voor alle medewerkers beschikbaar zijn. De integratie met de back-office van de verschillende fondsen zal daarom in een later stadium gebeuren. “Na die integratie zullen we ook meer gaan werken met geautomatiseerde workflows via Microsoft Dynamics CRM. Dan zullen we bijvoorbeeld het volledige traject van de aanvraag voor een opleiding tot het verwerken van de factuur, nog sneller kunnen laten verlopen.”

## Software and Services

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

## Partner

Infront