

## Medewerkers MIC beheren talrijke contacten en events efficiënt dankzij CRM software



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

Het Microsoft Innovation Center (MIC) van Bergen is een partnership van verschillende Waalse overheidsorganisaties met een aantal privébedrijven. Het MIC wil de lokale software-economie ondersteunen door startende, innovatieve ondernemers te helpen met advies, opleidingen, certificeringen en een testruimte.

De organisatie telt niet meer dan vier interne medewerkers maar heeft duizenden contacten te onderhouden en heel wat evenementen op te volgen. Daarom werd van bij de oprichting beslist om te werken met Microsoft Dynamics CRM. Ook zes externe *stakeholders* hebben toegang tot de software.

De applicatie draait extern bij IT-partner Infront en wordt ook door hen onderhouden. Infront zorgde ook voor de integratie met Addemar, een softwaretool waarmee het MIC de respons op e-mails kan analyseren. Dankzij de naadloze integratie met de website van het MIC komen online ingevulde gegevens direct in de CRM database terecht en verschijnt een in CRM gecreëerd evenement automatisch online. Zo wordt manuele gegevensinvoer vermeden en is de efficiëntie van het MIC optimaal.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** diensten voor ondernemers

## Profiel

Het Microsoft Innovation Center (MIC) van Bergen is een vzw waarin een aantal publieke partners en privébedrijven samenwerken om startende softwarebedrijven te ondersteunen met trainingen, een testruimte en advies. Op die manier wil het MIC IT-jobs helpen creëren in de Waalse regio.

## Uitdaging

Het MIC heeft niet meer dan vier interne medewerkers, elk met een breed takenpakket. De organisatie heeft nu al 3000 contacten te onderhouden, nieuwsbrieven te versturen en evenementen te organiseren. Het is daarom belangrijk dat de medewerkers zo efficiënt mogelijk en met correcte informatie kunnen werken.

## Oplossing

Het MIC gebruikt Microsoft Dynamics CRM voor het beheer van contacten en voor event management. De software draait extern bij IT-partner Infront. Zij zorgden voor de integratie met de website van het MIC en met een softwaretool waarmee het MIC de respons op nieuwsbrieven kan analyseren.

## Voordelen

- Efficiënter en sneller werken
- Minder vergissingen
- Minder manuele gegevensinvoer
- Gebruiksvriendelijk
- Vlotte integratie met andere software
- Informatie delen onder interne en externe gebruikers
- Iedereen werkt met dezelfde gegevens
- Focus op kernactiviteiten dankzij externe hosting

**B**ij het Microsoft Innovation Center (MIC) in Bergen werken de vier interne medewerkers en zes externe gebruikers met extern gehoste CRM-software van Microsoft om contactgegevens en evenementen te beheren en op te volgen. Dankzij de integratie met de website komt online ingevoerde informatie automatisch in de database terecht en omgekeerd. Zo wordt manueel werk vermeden en kan de kleine organisatie alle activiteiten en contacten efficiënt opvolgen.

## Naadloze integratie met website

“Het MIC is een partnership van een aantal overheidsorganisaties uit de Waalse regio - Forem, la Maison de



**“De naadloze integratie met onze website vormt een grote troef. Wanneer iemand online zijn contactgegevens invoert, komen die rechtstreeks in CRM terecht zonder extra manueel invulwerk. Dat bespaart ons heel wat tijd.”**

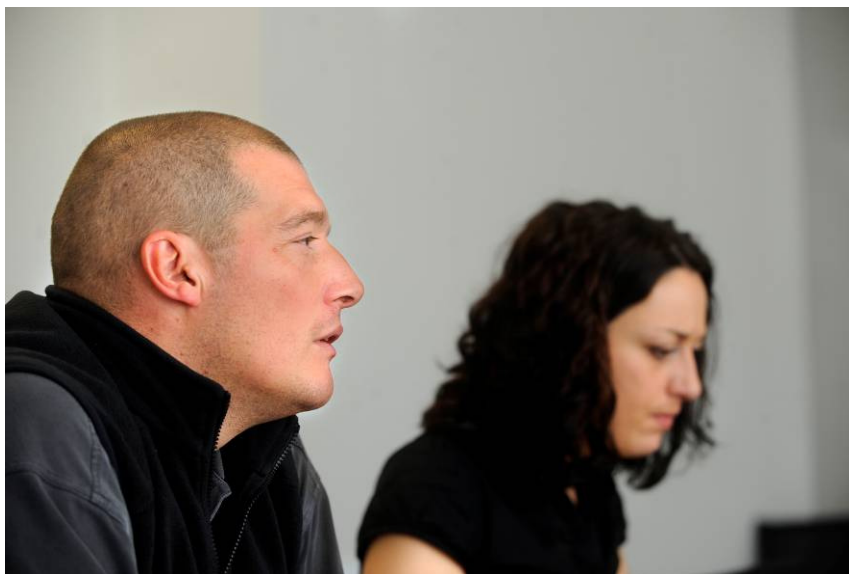
**Ben Piquard, directeur van het MIC**

l'Entreprise, AWEX en AWT- met de privébedrijven Microsoft, HP, VOO en Mobistar”, zegt Ben Piquard, directeur van het MIC.

Het MIC wil de lokale software-economie ondersteunen door startende, innovatieve ondernemers te helpen met advies, opleidingen, certificeringen en een testruimte. “We onderhouden momenteel ongeveer 3000 uiteenlopende contacten, onder meer met mensen uit overheidsinstellingen, universiteiten en startende ondernemingen”, vertelt Ben Piquard. “Daarom hebben we van bij het ontstaan van onze organisatie, eind 2008, gekozen voor Microsoft Dynamics CRM als centraal systeem om al die contacten te beheren. De naadloze integratie met onze website vormt een grote troef. Wanneer iemand online zijn contactgegevens invoert, komen die rechtstreeks in CRM terecht zonder extra manueel invulwerk. Dat bespaart ons heel wat tijd. En ons groeiende aantal contactpersonen kan door één medewerker – Office & Events Manager Gaëlle Grande – worden beheerd.”

### Combinatie met andere software

Behalve als beheersysteem voor alle contacten, gebruikt het MIC Microsoft Dynamics CRM ook als hulpmiddel om activiteiten te organiseren en op te volgen. Het gaat om drie soorten activiteiten: de opvolging van aanvragen, bijvoorbeeld van startende ondernemers die advies nodig hebben, de opvolging van lopende dossiers en het opvolgen van marketingacties. “Microsoft Dynamics CRM is gemakkelijk te integreren met andere softwaretools. Dat was voor ons een groot pluspunt”, zegt Ben Piquard. “We gebruiken de marketing Accelerator van Microsoft Dynamics CRM, gekoppeld aan Addemar, een tool om e-mails te analyseren. Op die manier kunnen we zien welke onderwerpen van onze nieuwsbrieven het meest worden aangeklikt. In de toekomst kunnen we zelfs individuele profiling doen, waarbij we de voorkeuren van de abonnees kunnen analyseren op basis van hun klikgedrag. Zo zullen we iedereen



**‘We kunnen dankzij Microsoft Dynamics CRM zonder problemen informatie delen onder interne en externe gebruikers. Iedereen werkt altijd met dezelfde, up-to-date gegevens.’**

**Ben Piquard, directeur van het MIC**

op de hoogte kunnen houden van de specifieke informatie en activiteiten die hen het meest interesseren.”

Ook als event management systeem draagt Microsoft Dynamics CRM bij tot de efficiënte werking van het MIC. “Elk evenement dat we organiseren, wordt gecreëerd via Dynamics CRM, waarna het meteen automatisch op onze website verschijnt”, zegt Ben Piquard. “De geïnteresseerden kunnen zich dan ook meteen registreren.”

### Up-to-date informatie beschikbaar voor interne en externe gebruikers

De doorgedreven efficiëntie was noodzakelijk voor het MIC, omdat de organisatie slechts vier medewerkers telt, die elk een breed takenpakket hebben. “We maken allemaal gebruik van Microsoft Dynamics CRM”, aldus Ben Piquard. “Daarnaast wordt de software ook gebruikt door zes externe *stakeholders*. Zij kunnen via CRM bijvoorbeeld een contact opzoeken of een evenement opvolgen. We kunnen dus dankzij Microsoft Dynamics CRM zonder problemen informatie delen onder interne en externe gebruikers. Iedereen werkt altijd met dezelfde, up-to-date gegevens.”

### CRM software extern gehost

De CRM software van het MIC wordt gehost door IT-partner Infront. “Alles draait bij hen en wordt ook door Infront onderhouden, zodat wij ons kunnen toeleggen op onze kernactiviteiten. We hoeven ons geen zorgen te maken over de beschikbaarheid”, zegt Ben Piquard. “De gebruikers kunnen de toepassing openen via Outlook of via een internetverbinding. Dankzij de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing was een opleiding niet nodig.”

Aangezien het MIC een publieke instelling is, werd voor de keuze van de IT-partner een lastenboek geschreven. Infront bleek de beste combinatie van prijs en deskundige ervaring te bieden. De dienstenleverancier zorgde ook voor de inte-

## 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 MIC, bezoek [www.mic-belgique.be](http://www.mic-belgique.be)

## Software and Services

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

## Partner

Infront

gratie tussen Addemar en Microsoft Dynamics CRM. Infront configureerde alles op een paar dagen tijd.

## Contacten blijven uitbouwen

Het MIC heeft als jonge en dynamische organisatie nog heel wat toekomstplannen. “Er is een wereldwijd netwerk van MIC’s, waar we graag deel van willen uitmaken”, zegt Ben Piquard. “Daarnaast willen we nog meer mogelijkheden voor rapportering, zodat we nog beter kunnen bouwen op de ervaring van voorbije activiteiten. En ten slotte willen we zeker de huidige 3000 contacten in Microsoft Dynamics CRM blijven opdrijven”, besluit Ben Piquard.