



## ***Prodware Belux assure à Federgon une gestion correcte de ses membres et une communication efficace grâce à Prodware adjust Members***

**fed ergon**

*« Une fédération n'a strictement rien à voir avec une organisation de vente classique. Prodware adjust Members est le seul système CRM qui reflète l'approche plus douce d'une fédération : informer et non prospecter. »*

*Paul Verschueren, Economy Service Director chez Federgon*

Federgon, la fédération des partenaires de l'emploi, était confrontée à un morcellement des coordonnées. Maintenir ces listes à jour était une tâche chronophage impliquant de réels risques d'erreurs. Comme la communication revêt une importance capitale pour une fédération, Federgon s'est mis en quête d'une solution CRM appropriée, permettant de gérer toutes les données de manière centralisée. Prodware adjust Members de Prodware, reposant sur Microsoft Dynamics® CRM Online, a été spécialement conçu pour les organisations de membres et s'inscrit donc parfaitement dans la vision de Federgon.

Federgon est la fédération pour tous les secteurs actifs dans le domaine de l'occupation optimale du capital humain. Federgon défend les intérêts de quelque 500 entreprises, parmi lesquelles Hudson, Kluwer, Essentis, Randstad, Adecco... Federgon s'engage tout autant pour des entreprises unipersonnelles moins connues.

Paul Verschueren, Economy Service Director chez Federgon : « Grâce au lobbying ou à des accords de coopération avec d'autres fédérations, nous nous investissons dans tous les dossiers qui contribuent au développement du marché ou de nos membres. Nous protégeons par exemple le système

## Aperçu

Pays : Belgique  
Secteur : Fédération

### Profil

En sa qualité de fédération, Federgon regroupe des entreprises de recrutement, de recherche et de sélection, des sociétés d'outplacement, des entreprises intérimaires, des agences de sourcing de projets, des centres de formation, des entreprises d'interim management et des sociétés de titres-services.

### Le défi

Federgon voulait en venir à bout de la croissance sauvage de listes Excel et cherchait un moyen de conserver toutes les coordonnées des membres et des organisations externes de manière centralisée et de les utiliser efficacement.

### La solution

Federgon a investi dans Prodware adjust Members, une solution CRM spécifique pour les fédérations. Prodware Belux a développé Prodware adjust Members en amont de la célèbre plateforme Microsoft Dynamics® CRM Online.

### Les avantages

- Toutes les informations sont enregistrées de manière centralisée dans une base de données unique. Les coordonnées des personnes de contact ne doivent donc être modifiées qu'à un seul endroit.
- L'établissement de listes est simple, de même que la réalisation de sélections dans la base de données.
- L'intégration à Outlook® permet un archivage et un envoi aisés des courriels.
- Le lien avec l'extranet favorise un partage aisé des documents avec des personnes d'un même groupe de travail, formation, commission, etc.
- Gestion simple des invitations et des inscriptions aux formations.
- Une plateforme de base est largement diffusée et son développement

des titres-services ou nous plaidons pour davantage de travail intérimaire dans le secteur public. »

Federgon fournit également des services personnalisés à ses membres par le biais de conseils ciblés, de formations et d'informations spécifiques sur des questions sociales, économiques ou juridiques.

### La communication et la gestion des contacts sont essentielles

« La communication est un aspect très important de notre activité de lobbying. Nous investissons beaucoup dans des études de marché, car nous avons besoin de chiffres et de matériel objectifs pour argumenter nos positions. Nous devons diffuser de manière optimale les résultats de ces études auprès des pouvoirs publics, de nos partenaires et de nos membres », explique Paul Verschueren.

« Les logiciels constituent un instrument essentiel de l'optimisation de la communication, mais en raison de notre croissance constante, notre situation ICT commençait à être franchement morcelée. Nous avions par exemple diverses listes en Excel, une application extranet, un module CRM indépendant... Autant de bases de données différentes qui, par oubli, n'étaient pas toujours parfaitement actualisées. Sélectionner des listes ou modifier des coordonnées était devenu une tâche chronophage. Et comme nos collaborateurs doutaient de l'exactitude des bases de données, ils commençaient à créer leurs propres listes. Bref, l'information était loin d'être gérée de façon optimale et nous devions absolument nous mettre en quête d'une nouvelle solution fiable, gérée de manière centralisée. »

### Besoin de standardisation et d'intégration

Avant de se mettre à la recherche d'une meilleure solution de gestion des contacts, Federgon a dressé la liste de ses principales exigences.

« La nouvelle solution devait comprendre une base de données centralisée et facile à entretenir. Elle devait également être parfaitement intégrée à l'extranet et à Outlook®. Nous préférons également opter pour une plateforme standard déjà bien implantée et améliorée en coulisse. Cela nous permettait de limiter nos propres efforts et de minimiser notre dépendance par rapport à un seul fournisseur », précise Paul Verschueren.

### Prodware adjust Members, taillé sur mesure pour les fédérations

Federgon a formulé sa demande au partenaire informatique Prodware Belux. Celui-ci avait déjà développé la solution Prodware adjust Members reposant sur Microsoft Dynamics® CRM Online, spécifiquement pour la gestion des membres des fédérations.

« Une fédération n'a strictement rien à voir avec une organisation de vente classique et Prodware Belux l'a parfaitement compris. Notre approche est plus douce : nous souhaitons informer et non prospecter. Nous n'avons pas réellement besoin de workflows pour suivre les rendez-vous, mais bien d'une bonne répartition de nos contacts et de leurs intérêts », précise Paul Verschueren.

Le premier kick-off a eu lieu en décembre 2010 et à l'été 2011, Federgon commençait à utiliser Prodware adjust Members. Au cours de cette même période, la fédération a également installé Windows 7, mis en service un nouveau système de gestion documentaire et est passée au cloud computing.



**fed ergon**

*En savoir plus sur Federgon ?*

[www.federgon.be](http://www.federgon.be)

*Désirez-vous plus d'informations  
sur les produits et services  
de Prodware Belux ?*

[www.prodware.be](http://www.prodware.be)  
[www.dynamics-crm.be](http://www.dynamics-crm.be)

info@prodware.be  
+32 (0)2 398 18 32

*Suivez-nous sur :*



Une année technologique chargée pour Federgon ! Mais qui a livré bien des avantages...

### **Les avantages du CRM et de Prodware adjust Members**

Paul Verschueren : « Pour nous, Prodware adjust Members se traduit par une efficacité considérablement accrue. Toutes les données sont conservées de manière centralisée dans une seule base de données. Toutes les personnes de contact y sont reprises et nous voyons clairement qui siège dans quelle commission et doit recevoir quels comptes-rendus. Nous avons chargé une seule personne de saisir ou de modifier des informations, afin de garantir la cohérence. Tout le monde peut donc se fier à des données à jour. De plus, toutes les informations peuvent être appelées directement dans Outlook®, c'est très pratique, notamment pour notre newsletter hebdomadaire. »

Federgon utilise Prodware adjust Members pour diverses tâches. Le système gère par exemple les codes d'accès et les mots de passe de l'extranet utilisé par Federgon pour partager des documents avec ses membres. Un lien a également été développé entre Prodware adjust Members et SharePoint® pour les invitations aux réunions et le 'meeting space' dans lequel sont enregistrés tous les documents à ce sujet.

Paul Verschueren : « Nous utilisons en outre intensivement le système pour notre Federgon Academy, dans laquelle nous organisons des formations sur la réglementation socio-juridique pour les nouveaux travailleurs du secteur. Toute l'administration pratique de l'académie – les invitations et les inscriptions – passe par Prodware adjust Members. »

### **Conclusion**

« Grâce à Prodware adjust Members, nous gagnons un temps précieux et nous avons l'esprit tranquille. Cela fait du bien de savoir que l'ensemble de la communication atteint les bonnes personnes et que nos efforts, en tant que fédération, ne sont pas perdus. Prodware adjust Members nous aide à réaliser nos objectifs », affirme Paul Verschueren.

« Grâce à la bonne collaboration avec Prodware Belux, la mise en œuvre s'est déroulée sans heurts, mais nous avons un peu sous-estimé la quantité de travail. Le défi majeur d'un nouveau système ne réside pas dans la nouvelle technologie, mais dans la gestion du changement. Nous aurions peut-être dû investir plus de temps dans la formation. Nous sommes encore en pleine phase d'optimisation, mais une fois que tous les points auront été mis sur les i, nous organiserons quelques nouvelles séances de formation et continuerons à étendre la solution, par exemple en créant un lien avec le logiciel de facturation. »