



## ***Prodware Belux biedt Federgon een correct ledenbeheer en efficiënte communicatie met Prodware adjust Members***

**fed ergon**

*“Wij verschillen als federatie danig van een klassieke verkooporganisatie. Prodware adjust Members is het enige CRM-systeem dat de zachte aanpak van een ledenorganisatie weerspiegelt: informeren, niet prospecteren.”*

*Paul Verschueren, Economy Service Director bij Federgon*

Federgon, de federatie voor partners in tewerkstelling, had te kampen met een versnippering van contactgegevens. Het up-to-date houden van diverse lijsten was een tijdrovende klus met een reële kans op fouten. Omdat communicatie uitermate belangrijk is voor een federatie, ging Federgon op zoek naar een geschikt CRM-systeem waarin alle gegevens centraal beheerd worden. Prodware adjust Members van Prodware Belux, gebaseerd op Microsoft Dynamics® CRM Online, werd speciaal ontwikkeld voor ledenorganisaties en sluit bijgevolg perfect aan bij de visie van Federgon.

Federgon is de federatie van alle sectoren actief op het vlak van het optimaal aanwenden van het menselijk kapitaal. Zo verdedigt Federgon de belangen van een 500-tal bedrijven, waaronder Hudson, Kluwer, Essentis, Randstad, Adecco, ... Maar Federgon zet zich evengoed in voor de minder bekende eenmansbedrijven.

Paul Verschueren, Economy Service Director bij Federgon: “Via lobbying of samenwerkingsakkoorden met andere federaties, zetten wij ons in voor alle dossiers die bijdragen tot de ontwikkeling van de markt of van individuele leden. Zo beschermen wij bijvoorbeeld het systeem van de dienstencheques of pleiten wij voor meer uitzendarbeid in de openbare sector.”

## Overzicht

Land: België  
Sector: Federatie

### Profiel

Als federatie groepeert Federgon de wervings-, search en selectiebedrijven, de outplacementbedrijven, de uitzendbedrijven, de projectsourcingbureaus, de opleidingsbedrijven, de interim managementbedrijven en de dienstenchequebedrijven.

### Uitdaging

Federgon wilde een eind maken aan de wildgroei van Excellijstjes en zocht een manier om alle contactgegevens van leden en externe organisaties centraal te bewaren en efficiënt aan te wenden.

### Oplossing

Federgon investeerde in **Prodware adjust Members**, een CRM-oplossing specifiek voor federaties. Prodware adjust Members werd door Prodware Belux ontwikkeld bovenop het succesvolle Microsoft Dynamics® CRM Online platform.

### Voordelen

- Alle informatie is centraal bewaard in één database. Gegevens van contactpersonen dienen slechts op één locatie aangepast te worden.
- Lijsten opstellen is eenvoudig, selecties maken in de database gaat vlot.
- Integratie met Outlook zorgt voor vlotte archivering of verzending van mails.
- Link met extranet zorgt voor eenvoudig delen van documenten met personen uit dezelfde opleiding, werkgroep, commissie, etc.
- Eenvoudig beheer van uitnodigingen en inschrijvingen voor opleidingen.
- Een basis platform dat wijdverspreid is en verder ontwikkeld wordt achter de schermen.

Federgon verstrekt tevens individuele dienstverlening aan haar leden, met gericht advies, vorming en specifieke informatie over sociale, economische en juridische kwesties.

### Communicatie en contactbeheer essentieel

“Een belangrijk aspect van ons lobbyapparaat is communicatie. Wij investeren veel in marktonderzoek omdat we nood hebben aan objectief cijfer- en studiemateriaal ter ondersteuning van onze standpunten. De resultaten van die onderzoeken moeten we zo goed mogelijk verspreiden naar de overheid, onze partners en leden”, legt Paul Verschuere uit.

“Software is een belangrijk hulpmiddel in het optimaliseren van communicatie, maar door onze gestage groei, begon onze ICT-situatie veel gelijkenissen te vertonen met de Vlaamse koterijen. Zo hadden we diverse lijstjes in Excel staan, een extranet toepassing, een losse CRM-module, ... diverse databases die door vergetelheden niet altijd perfect up-to-date waren. Lijsten selecteren of contactpersonen wijzigen was een tijdrovende taak geworden. En omdat er bij de medewerkers onzekerheid heerste over de juistheid van de databases, begon men uit voorzorg eigen lijsten bij te houden. Kortom, de informatie werd niet optimaal beheerd en we moesten op zoek naar een nieuwe, centraal beheerde en betrouwbare oplossing.”

### Nood aan standaardisatie en integratie

Voorafgaand aan de zoektocht naar een beter contactbeheersysteem, somde Federgon de belangrijkste eisen op.

“De nieuwe oplossing moest één centrale database bevatten die gemakkelijk te onderhouden is, en de oplossing moest volledig geïntegreerd zijn met extranet en outlook. Onze voorkeur ging uit naar een standaard platform dat reeds goed ingeburgerd is en achter de schermen verder ontwikkeld wordt. Zo kunnen we de eigen inspanningen beperken en de afhankelijkheid van één leverancier minimaliseren”, legt Paul Verschuere uit.

### Prodware adjust Members geknipt voor federaties

Federgon stapte met deze vraag naar IT-partner Prodware Belux. Zij hadden immers op basis van Microsoft Dynamics® CRM Online de oplossing Prodware adjust Members ontwikkeld, speciaal voor ledenbeheer van federaties.

“Wij verschillen als federatie danig van een klassieke verkooporganisatie en Prodware Belux heeft dat perfect begrepen. Onze aanpak is zachter: wij willen informeren, niet prospecteren. We hebben niet zozeer nood aan workflows voor de opvolging van afspraken, maar aan een goede indeling van onze contacten en hun interesses”, vertelt Paul Verschuere.

In december 2010 had de eerste kick-off meeting plaats, in de zomer van 2011 zette Federgon de eerste stappen in Prodware adjust Members. In dezelfde periode werd Windows 7 geïnstalleerd, een document management systeem in gebruik genomen en stapte Federgon over op Cloud computing. Een druk technologisch jaar dus voor Federgon, maar met de nodige voordelen als gevolg.

### De voordelen van CRM en Prodware adjust Members

Paul Verschuere: “Prodware adjust Members betekent voor ons een grote efficiëntieverbetering. Alle gegevens worden centraal bewaard in één database. Alle contactpersonen zitten erin en we zien duidelijk wie in welke commissie zetelt en dus welke verslagen moet krijgen. De invoer of



**fed ergon**

*Meer weten over Federgon?*

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

*Wenst u meer informatie over de  
producten en diensten van  
Prodware Belux?*

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

info@prodware.be  
+32 (0)3 232 54 30

*Volg ons op:*



wijziging van gegevens hebben we toegewezen aan één persoon die dat consequent doet. Zo kan iedereen vertrouwen op up-to-date gegevens. En het fijne is dat alle informatie rechtstreeks op te vragen is in Outlook, bijvoorbeeld voor onze wekelijkse nieuwsbrief.”

Prodware adjust Members wordt bij Federgon voor diverse taken ingezet. Zo beheert het systeem de logins en paswoorden van het extranet platform, dat Federgon gebruikt om documenten te delen met leden en hun medewerkers. Ook werd er een link ontwikkeld tussen Prodware adjust Members en SharePoint® voor de uitnodigingen voor vergaderingen en de meeting space waarin alle documenten hierrond bewaard worden.

Paul Verschueren: “We maken ook intensief gebruik van het systeem voor onze Federgon Academy, waarin we opleidingen sociaaljuridische reglementering inrichten voor nieuwe medewerkers in de sector. De hele organisatie van de academy – de uitnodigingen en inschrijvingen – verlopen via Prodware adjust Members.”

### **Besluit**

“Prodware adjust Members biedt ons tijdwinst en gemoedsrust. Het is immers fijn te weten dat alle communicatie bij de juiste mensen terecht komt en dat je inspanningen als federatie niet verloren gaan. Prodware adjust Members helpt ons zo bij het verwezenlijken van onze objectieven”, aldus Paul Verschueren.

“De implementatie is vlot verlopen dankzij de goede samenwerking met Prodware Belux, maar hebben we toch enigszins onderschat. De grootste uitdaging van een nieuw systeem is niet de nieuwe technologie, maar het change management. We hadden misschien meer tijd moeten investeren in opleiding. We zijn nog volop aan het optimaliseren, maar eenmaal alle puntjes op de i staan, gaan we enkele nieuwe opleidingssessies organiseren en dan verder uitbreiden, bv. met een link naar het facturatiepakket.”