

Klantverhaal

BOIC wint tijd dankzij centraal beheer van contacten en werkingsprocessen in Microsoft Dynamics 365

BOIC is het Belgisch Olympisch en Interfederaal Comité dat de Olympische Beweging en haar waarden in België vertegenwoordigt. Het Comité overkoepelt 81 nationale sportbonden die op hun beurt uit meer dan 30.000 sportclubs en meer dan 2.000.000 actieve sportbeoefenaars bestaan.

BOIC gebruikt CRM voor relatie- en partnerbeheer, de organisatie van delegaties en automatisatie van werkingsprocessen voor o.a. marketing en communicatie.

Pascal Dufourny, Project Manager bij BOIC: "We beseften dat onze database enorm verouderd was en dat we dringend onze werkingsprocessen moesten moderniseren en automatiseren. We onderzochten verschillende pistes en technologieën. We wensten een product dat voldoende garantie gaf op lange termijn. Als wereldspeler op vlak van CRM-software plus de integratie met Office 365, leek Microsoft Dynamics ons een goede keuze. Zo trad ook Net IT op de voorgrond als één van de Gold Partners van Microsoft Dynamics 365. We kozen voor hen als onze strategische CRM-partner."

Minder administratieve rompslomp, meer tijdwinst

Dankzij CRM kan BOIC de administratieve gegevens van haar contacten; dat zijn de atleten, coaches, sportfederaties,

sponsors en partners; centraal beheren. Pascal: "Een belangrijk voordeel van CRM is dat we één centrale database hebben en dat onze medewerkers altijd met dezelfde gegevens bezig zijn. Dat was vroeger niet het geval, want er werd veel met aparte Excel-lijstjes gewerkt."

Ook de atleten zelf kunnen hun gegevens raadplegen en updaten via een specifiek atletenportaal. Net IT ontwikkelde hiervoor een aparte website en integreerde deze met de Dynamics 365-omgeving van BOIC. Atleten kunnen zich op het atletenportaal inloggen en eigen administratieve gegevens nakijken. Als het nodig is kunnen zij data zelf aanpassen.

“Een belangrijk voordeel van CRM is dat we één centrale database hebben en dat onze medewerkers altijd met dezelfde gegevens werken.”

Pascal Dufourny
Project Manager bij BOIC



Dat zorgt voor minder administratieve rompslomp en dus tijdwinst, zowel voor de atleten als voor BOIC. "Bij de organisatie van een nieuwe delegatie verstuurd wij vroeger naar alle potentiële kandidaten een standaard e-mail met daarin een bijlage om hun gegevens in te vullen. Meestal printten de atleten en hun coaches deze bijlage uit, vulden de gegevens in en stuurden het ingescand of per post naar ons terug. Wij typten de data dan over in onze systemen. Dit was een zeer tijdrovende taak", vertelt Pascal.

Organisatie van delegaties

De kerntaak van BOIC is het organiseren van delegaties voor stages en competities (Olympische Spelen, Winterspelen,

Jeugd Olympische Spelen). Het topsportdepartement moet informatie vergaren van potentiële kandidaten en deze informatie doorgeven aan de organisatiecomités van de stages en de competities. Dat alles verloopt bijna uitsluitend via CRM, grotendeels geautomatiseerd a.d.h.v. workflows.

Pascal: "Eén van de doelstellingen van ons CRM-project was de stroomlijning en automatisatie van onze werkingsprocessen. Bij het organiseren van nieuwe delegaties ondervonden we telkens opnieuw dat we terugvielen op de individuele ervaring en relatief handmatige werkwijze van enkele personen. Als één van deze personen BOIC zou verlaten, dan zou er veel kennis verloren gaan."

"In CRM geven we per atleet ook een status in, zoals 'Geselecteerd' of 'Nog te beslissen'. Als er dan voor een bepaalde delegatie 20 atleten geselecteerd worden, dan moeten wij de statussen van al deze atleten niet één voor één gaan aanpassen. We kunnen de statussen via één simpele klik updaten, of 'in bulk' zoals ze dit in CRM-taal zeggen. Het bijhouden van informatie verloopt dus veel sneller en correcter", zegt Pascal.

Integratie met externe software

Net IT zorgde voor de integratie van Dynamics 365 met andere software om data verder te verrijken. Zo is er de integratie met Gracernote, een uitgebreide database van sportfeiten, -resultaten en -statistieken wereldwijd. Pascal: "De koppeling met Gracernote zorgt ervoor dat wij de prestaties en toptijden van onze Belgische atleten en opkomende talenten goed kunnen opvolgen."

Daarnaast is er een integratie met de website van Team Belgium. De gegevens op de website worden aangepast met data uit Dynamics 365, zoals behaalde medailles en toptijden. "Zo vermijden we dat onze communicatieafdeling ook nog eens apart opvolgingsbestanden moet gaan bijhouden. We werken met één centrale database. Dus geen dubbel werk meer," aldus Pascal.

Ook is er een koppeling met het boekhoudsysteem en gebeurt het goedkeuringsproces van facturen online in CRM. Zodra een factuur binnen is, vertrekt er vanuit CRM een e-mail naar de betrokken collega met de vraag om aan te duiden of de factuur al dan niet voor hem is en om deze goed te keuren. Zodra goedgekeurd, wordt de factuur effectief geboekt in het

boekhoudsysteem en krijgt de collega in kwestie hiervan een bevestiging.

Goede begeleiding van Net IT

BOIC stond voor een serieuze uitdaging. Pascal legt uit: "Omdat we zelf geen IT Manager in huis hadden en niemand bij BOIC precies wist wat CRM inhield, was het vertrekken van een wit blad en vertrouwen op de expertise van Net IT. De planmatige en transparante aanpak van Net IT heeft ons enorm geholpen om onze CRM-strategie succesvol te implementeren."

"Het was vertrekken van een wit blad en vertrouwen op de expertise van Net IT."

Pascal Dufourny
Project Manager bij BOIC



"Net IT begeleidde ons zeer goed van in het begin met een diepgaande analyse en een gedetailleerd plan. Zo'n detailanalyse is echt wel nodig, je moet kristisch nadenken en eerst alle behoeften in kaart brengen. Net IT denkt met haar klanten mee."

Veel aandacht voor de eindgebruiker

Tijdens het hele CRM-traject had BOIC altijd veel aandacht voor de eindgebruiker. Ze stuurden bijvoorbeeld af en toe een enquête naar de medewerkers met vragen zoals: hoe goed vind je jouw weg in CRM? Wat is de meerwaarde van CRM voor jouw job? ...

Pascal besluit: "CRM moet ervoor zorgen dat onze medewerkers hun job beter kunnen doen. Daarom maken wij veel tijd vrij om het CRM-gebruik te blijven meten en af te toetsen."