

Klantverhaal

Broederlijk Delen gebruikt CRM voor het administratief en financieel opvolgen van projecten

Broederlijk Delen is een Vlaamse organisatie voor ontwikkelingssamenwerking en streeft naar een duurzame wereld zonder ongelijkheid. Broederlijk Delen werkt samen met 130 lokale organisaties in 13 verschillende landen. In deze landen zet Broederlijk Delen zelf geen projecten op, maar ondersteunt financieel de eigen plannen van de plaatselijke bevolking. Dat doen ze via de lokale partnerorganisaties.

Om de communicatie en samenwerking met haar partners te vergemakkelijken, besloot Broederlijk Delen op zoek te gaan naar een centraal databeheersysteem.

Dringend nood aan één informatiesysteem

Marleen Willemsen, programmaverantwoordelijke Oeganda: "Vroeger werkten we met Excel-tabellen en Word-documenten die we continu heen en weer stuurden naar onze partnerorganisaties in het Zuiden. Zo ontstond er vaak verwarring over welke de laatste en correcte versie was."

Het beheer van de vele Word- en Excel-versies was een probleem. Broederlijk Delen zocht daarom één centraal informatiesysteem voor de opvolging van projecten, programma's en partnerorganisaties.

Liza Peeters, projectbeheerder en EU financiering, vertelt:

"We schreven een open bestek uit waarop verschillende softwarebedrijven hebben geantwoord. We kozen voor Net IT als CRM partner omwille van hun professionele uitstraling, gedetailleerde aanpak en partnership met Microsoft."

Financieel-administratieve opvolging van projecten

Dankzij CRM werken de medewerkers met dezelfde actuele gegevens en kunnen zij de lokale projecten en programma's beter financieel en administratief opvolgen. "Mijn collega's en ik hebben nu altijd een duidelijk beeld van de beschikbare budgetten voor projecten en programma's. Wat ook belangrijk is voor ons, is dat de budgetstructuur vast in het CRM-systeem zit en dat er dus geen afwijkende cijfers kunnen circuleren", legt Liza uit.

Toen er nog niet werd gewerkt met CRM, was het berekenen van budgetten een manueel en arbeidsintensief proces. CRM neemt nu deze taak over en voert berekeningen automatisch uit en op verschillende niveau's; per project, per jaar, per programma, per rubriek, Dit betekent een grote vermindering van de werklast.

“Dankzij CRM kunnen wij projecten en programma's beter administratief en financieel opvolgen en gemakkelijker samenwerken met onze partners.”

Marleen Willemsen
Programmaverantwoordelijke Oeganda



Uitgebreide rapporteringsmogelijkheden

Marleen: "Ik gebruik als projectverantwoordelijke CRM vooral voor rapporteringen en goedkeuringen van budgetten. Als de landvertegenwoordiger in Oeganda een vraag heeft over de budgetstatus van lopende projecten en programma's in Oeganda, dan kan ik daar direct op antwoorden dankzij de uitgebreide overzichten van de budgetten in CRM. Hierdoor kunnen we ook veel sneller beslissingen nemen."

Integratie met boekhoudpakket VERO

Net IT integreerde Microsoft Dynamics ook met het boekhoudpakket VERO. Zo verloopt de effectieve uitbetaling van budgetten aan partnerorganisaties veel eenvoudiger. Zodra er een betaling is goedgekeurd door de projectbeheerders en programmaverantwoordelijken, wordt er vanuit CRM een betaalopdracht gegeven aan VERO. VERO voert dan de betaling uit en past de status van de betaling aan in CRM. "Zo hebben wij als programmaverantwoordelijke veel sneller het overzicht van hoe we ervoor staan en processen verlopen veel sneller en gemakkelijker", aldus Marleen.

Microsoft Dynamics, flexibel en veel mogelijkheden

Broederlijk Delen verkoos Microsoft Dynamics als ondersteunende CRM software, enerzijds omdat de medewerkers al gewend waren om met Microsoft producten te werken. Anderzijds omdat Microsoft Dynamics zo aanpasbaar is en veel mogelijkheden biedt.

Liza: "Wat ik zo fantastisch vind aan Dynamics CRM is dat het voor de gebruiker vrij eenvoudig is om zelf velden, tabs en entiteiten toe te voegen of te herstructureren. Ook kunnen we de lay-out ervan zelf volledig bepalen volgens onze eigen huisstijl." Marleen bevestigt: "Het is tof om te zien dat, vooral Liza en de andere collega's van de financieel-administratieve afdeling, de CRM-tool door en door kennen. Als ze erover praten, is het net alsof ze bezig zijn over hun kind."

Liza voegt er nog lachend aan toe: "We spreken trouwens intern niet over CRM, maar over Quipu. Inca's gebruikten het Quipu-systeem om aan boekhouding te doen. Aan de hand van koorden en knopen legden zij cijfermateriaal vast."

Voordeeltarieven voor de non-profitsector

Microsoft biedt aan non-profitorganisaties voordelige tarieven voor een breed gamma van haar softwareproducten, zoals Microsoft Dynamics 365 en Office 365. In samenwerking met Socialware vzw biedt Microsoft speciale software-donaties, opleidingen en hulpmiddelen.

“Wat ik zo fantastisch vind aan Microsoft Dynamics, is dat het zo flexibel en eenvoudig te gebruiken is.”

Liza Peeters

Projectbeheerder en EU financiëring



Uitkijken naar de volgende fase

Marleen: "Je kan inderdaad veel doen met Microsoft Dynamics. We zijn begonnen met de basis, maar er zijn nog veel mogelijkheden voor ons. De bedoeling is dat ook andere collega's, zoals de collega's van het departement communicatie en fondsen, actief gaan werken met CRM. Bijvoorbeeld, als onze communicatiemedewerkers een verhaal willen brengen over een specifiek project in Afrika, dan zou het voor hen gemakkelijker zijn als ze alle narratieve informatie van dat project uit CRM kunnen filteren. Dat is momenteel nog niet beschikbaar, maar opgenomen worden in één van de volgende fases van het CRM project."