



NIEUWE CRM-OPLOSSING IS SPIL IN NIEUWE KLANTBENADERING

Zowel werkgevers als werknemers in het primair onderwijs krijgen bij de beëindiging van een dienstverband te maken met het Participatiefonds. schoolbesturen dragen zelf het risico voor werkloosheidskosten, maar betalen premie aan het Participatiefonds om in aanmerking te komen voor vergoeding van die kosten. Zij moeten dan wel aan bepaalde voorwaarden voldoen: het Participatiefonds ziet hierop toe. Voor schoolbesturen is dit een financiële prikkel om een zorgvuldig personeelsbeleid te voeren. met een nieuwe klantstrategie waarbinnen het CRM-systeem een grote rol speelt, wil het Participatiefonds het proces vergemakkelijken voor schoolbesturen om een vergoeding van de werkloosheidskosten aan te vragen.



Irene Willems, Participatiefonds

Irene Willems (ICT-manager) en Henk Verbeek (Projectleider) begonnen het project 'VUIST' met een heldere doelstelling. "Wij willen het voor schoolbesturen eenvoudiger maken om vergoedingsverzoeken in te dienen, en daarnaast willen we transparant en helder zijn over onze afhandeling ervan. Ook voor onze collega's die deze verzoeken afhandelen moet het werk makkelijker worden." Het CRM systeem draagt bij aan gebruiksvriendelijkheid. Het reglement is beter leesbaar en logischer gemaakt, en staat nu volledig in het CRM systeem. Dat CRM systeem voedt het nieuwe werkgeversportaal, dat schoolbesturen gebruiken om vergoedingsverzoeken in te dienen. Irene: "We willen in plaats van een vervelende poortwachter een eerlijke dienstverlener zijn. Onze werkwijze wordt hiermee transparant, en dat waarderen schoolbesturen."

In plaats van een vervelende poortwachter willen we een eerlijke dienstverlener zijn. Daar hebben we dit CRM systeem voor nodig.

LIEVER EEN GOEDE STANDAARD DAN ARBEIDSINTENSIEF WERK

Bij de keuze voor een systeem, hadden Irene en Henk een duidelijke voorkeur voor een standaardoplossing. Henk: "Onze ervaring met maatwerk oplossingen is dat je minder flexibel bent wanneer je processen en je behoeften veranderen. bovendien ben je afhankelijk van de leverancier die het heeft gebouwd."

We hebben al in 2008 heel bewust voor een standaard gekozen: Microsoft Dynamics CRM. Maar juist voor de specifieke uitbouw, nodig om vergoedingsverzoeken goed af te handelen, hadden we een goede implementatiepartner nodig. In de aanbesteding stelden we dan ook de eis van 100% Microsoft Dynamics partnerschap, met genoeg ervaring in verschillende casussen. Cayentis voldeed daaraan."

TOETSEN IS MAKKELIJKER DAN OOI

Door de enorme slag die het Participatiefonds heeft gemaakt met het nieuwe CRM systeem, is het werk van onze collega's die de vergoedingsverzoeken afhandelen, stevig veranderd. Henk: "Toetsen was enorm bewerkelijk, er kwam veel handmatig werk aan te pas. nu is het proces vele malen simpeler, zeggen ook de DUO medewerkers. De toetsers kunnen zich volledig focussen op de inhoudelijke beoordeling van de vergoedingsverzoeken."

MINDER KANS OP FOUTEN, SNELLER REAGEREN

Fase één van het VUIST project is met succes afgerond. nu is het tijd voor de tweede fase, waarin Cayentis de DCA (Dynamics Connector Advanced) gaat inzetten om de grote hoeveelheid werkloosheids-/uitkeringsgegevens te kunnen verwerken. Het gaat om externe gegevens, afkomstig van onder andere UWV. Irene: "Deze (uitkerings)gegevens worden nu ook al verwerkt, maar nog niet in CRM. Door deze gegevens ook in CRM op te nemen, kan het participatiefonds een aantal activiteiten – waaronder het rappelleren van schoolbesturen die nog geen vergoedingsverzoek hebben ingediend – sneller uitvoeren."

CAYENTIS VERDIEPT ZICH IN DE KLANT

Henk is lovend over de samenwerking met Cayentis. "ze hebben zich echt in ons verdiept. Daardoor konden ze ons op cruciale punten adviseren en bijsturen. We kwamen er op een gegeven moment achter dat we in het datamodel ten behoeve van het reglement niet voldoende aandacht hadden besteed aan het vaststellen van de ontslaggrond. Het was de Cayentis consultant die ons erop wees." Irene noemt Cayentis een goed georganiseerde partner met een volwassen aanpak. "De consultants denken echt met je mee. ze konden ons heel concreet uitleggen wat de consequenties waren van bepaalde keuzes, waardoor wij veel betere inzichten kregen. en daardoor hielden ze ons ook bij de les. Hun standpunten en werkwijze zijn altijd helder: je weet precies waar je aan toe bent. ze zetten druk op het gezamenlijk halen van de planning en kregen het daarmee voor elkaar om het systeem binnen de gestelde termijn draaiende te krijgen."

VERBETERINGEN

- ✓ Voorheen moesten schoolbesturen tientallen schermen doorlopen om hun verzoek in te dienen; nu is het in slechts 3 schermen gebeurd, dankzij het nieuwe werkgeversportaal.
- ✓ Het indienen en afhandelen van vergoedingsverzoeken gebeurt nu volledig digitaal.
- ✓ De medewerkers die de vergoedingsverzoeken afhandelen moesten voorheen vaak ontbrekende documenten opvragen. nu het reglement via het CRM systeem in duidelijke relevante bewoording in het werkgeversportaal verschijnt en het proces vergemakkelijkt is, komt dit minder vaak voor.
- ✓ Externe (uitkerings)bestanden worden periodiek ingelezen en verwerkt in CRM, in plaats van eens per jaar buiten de CRM-applicatie. We kunnen daardoor sneller signaleren welke verzoeken nog niet zijn ingediend.



Stap 4 tot en met 6 speelt zich af in het nieuwe CRM systeem en het nieuwe online werkgeversportaal, waarbij het portaal en het CRM systeem met elkaar communiceren. Op gebruiksvriendelijkheid heeft het participatiefonds grote stappen voorwaarts gezet, zowel voor schoolbesturen als voor DUO medewerkers die de vergoedingsverzoeken toetsen.