

KWALITEITSFONDS 2020

NARRATIEF VERSLAG BOS+ TROPEN

NAAM VAN DE ORGANISATIE

BOS+ Tropen vzw

NAAM EN E-MAIL CONTACTPERSOON BINNEN DE ORGANISATIE

Sven Schelfaut – sven.schelfaut@bosplus.be

DATUM INDIENING PROJECT

27/03/2020

TITEL VAN HET PROJECT

Implementatie van een nieuw CRM (Customer Relationship Management) als backend voor een nieuwe website

THEMA VAN HET PROJECT

- ⊙ Leadership
 - ⊙ Change management
- ⊙ Organization management
 - ⊙ Process management
 - ⊙ Financial management
 - ⊙ Communication
 - ⊙ Data & information management

DOEL VAN HET PROJECT

Het huidige softwarepakket van Procurios waarbij CRM en website geïntegreerd zijn binnen een zelfde systeem voldoet niet langer aan de vereisten. De grote jaarlijkse kost zorgt bij Procurios vertaalt zich niet in een kwalitatieve dienstverlening. Bovendien evolueerde de software de voorbije jaren onvoldoende om momenteel nog als gebruiksvriendelijk te worden beschouwd. Medewerkers vinden basisfunctionaliteiten er niet of slechts na een lange zoektocht in terug. Ook zorgt de nauwe integratie van website en CRM ervoor dat beiden onmogelijk los van elkaar kunnen evolueren. Het CRM kan ook niet gebruikt worden om andere losstaande sites (bv treecological.be) hieraan te koppelen omdat er geen integratiemogelijkheden zijn.

Een nieuw CRM moet toelaten om op een efficiënte manier contacten te beheren en hieruit beslissingen te nemen die de fondsenwerving naar een hoger niveau tillen. Bovendien moet het gebruiksvriendelijk zijn en moet de jaarlijkse kost binnen de

perken blijven. De integratie met andere websites naast de BOS+ website moet eenvoudig op te zetten zijn.

CONTACTGEGEVENS DIENSTVERLENERS

- develop.green – sven@develop.green (voorstudie)
- CiviCoop – <https://civicoop.org> (implementatie)

HOE HEBBEN JULLIE DE DIENSTVERLENER GEKOZEN?

Na het uitsturen van de opdracht naar meerdere bedrijven bleek geen van de toegestuurde offertes toereikend. Daarom werd eerst de piste onderzocht om een eigen CRM te ontwikkelen volledig op maat van de organisatie. Voor deze piste werd er een onderzoek uitgevoerd door develop.green, dat inzet op dienstverlening naar groene initiatieven.

De conclusie van dit onderzoek was dat BOS+ toch beter zou kiezen voor een bestaand CRM te gebruiken dat specifiek toegespitst is op fondsenwerving. CiviCRM kwam hier als beste resultaat naar voor.

Voor de implementatie kozen we voor CiviCoop als partner omdat zij jarenlange expertise hebben in de implementatie van CiviCRM en dit zowel in Vlaanderen als in Nederland. Bovendien leerde navraag bij Vluchtelingenwerk Vlaanderen en Velt dat zij tevreden waren over het werk van CiviCoop.

WAT HEEFT DE DIENSTVERLENER PRECIJS GEREALISEERD?

CiviCoop zette een basisstructuur op binnen CiviCRM waarmee BOS+ het grootste deel van de processen omtrent contacten en fondsenwerving en de opvolging hiervan kan uitvoeren binnen het CRM. Ook de integratie met de nieuwe website (momenteel nog in ontwikkeling) werd reeds conceptueel uitgewerkt. Een gedetailleerdere aanpak zal later nog volgen als de ontwikkeling van de website zich in een verdere fase bevindt.

BESCHRIJVING VAN BEHAALD(E) RESULTA(A)T(EN)

Een gebruiksvriendelijk en open source CRM dat volledig in eigen beheer is en waarbij wij als organisatie steeds de volledige toegang hebben tot onze data. Zo kon er gekozen worden voor groene hosting omdat dit beter bij onze organisatie past.

EVALUATIE VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENER (CONSULTANT OF LESGEVER)

De nadruk bij CiviCoop ligt op samenwerking. Zo werd de configuratie en implementatie van het CRM volledig samen met de consultants van CiviCoop uitgevoerd. Daarbij kwam niet alleen hun technische kennis naar boven, maar zorgde hun jarenlange functionele ervaring ervoor dat binnen de organisatie nieuwe en bestaande processen geoptimaliseerd konden worden. Door de juiste vragen te

stellen werden onze medewerkers extra gestimuleerd om onze werking te evalueren en bij te sturen. We zijn dan ook enthousiast over het resultaat en de samenwerking tot nu toe.

LESSONS LEARNT OF CONCRETE PRODUCTEN DIE MET COLLEGA-NGO'S KUNNEN GEDEELD WORDEN

- Voor een NGO is het budgettair moeilijk om een volledig eigen CRM te ontwikkelen. Er wordt beter teruggesproken naar bestaande oplossingen met configuratie op maat en uitbreidingen.
- CiviCRM is een goede keuze voor een CRM dat bedoeld is voor fondsenwerving. Niet alleen is dit al jarenlang ontwikkeld, doordat het open source is biedt het ook de mogelijkheid om het gedrag te controleren en bij te sturen. Bovendien past de open source cultuur, waarbij wereldwijd in een informele sfeer wordt samengewerkt, ook perfect binnen de NGO-sector.

HOE HEBBEN JULLIE DE VERBETERPUNTEN/AANDACHTSPUNTEN DIE WERDEN MEEGEGEVEN DOOR HET SELECTIECOMITÉ GEÏNTEGREERD IN DE IMPLEMENTATIE VAN JULLIE PROJECT?

Door de specifieke aanpak van CiviCoop is er binnen BOS+ een kernteam samengesteld van medewerkers uit het communicatie- en fondsenwervingsteam en een IT-medewerker. Dit team wordt periodiek aangevuld door gespecialiseerde medewerkers (vb. administratie, coördinatoren DGD programma, projectmedewerkers), indien er functionaliteit wordt geïmplementeerd die relevant zijn voor hen. Op die manier maken de medewerkers die het CRM zullen in gebruik maken zichzelf tijdens de ontwikkeling al vertrouwd met het product en kunnen ze bijsturen waar nodig.

Ook werd er overlegd met Velt en Broederlijk Delen over hun aanpak (zie ook bijkomende vragen).

BIJKOMENDE VRAGEN

1. Wat waren de uitdagingen die jullie gemotiveerd hebben om een verbeterproject op te zetten?

Als NGO zien wij een toenemend belang in fondsenwerving. Onze huidige website en CRM blijken over onvoldoende functionaliteit te beschikken om ons te wapenen voor de toekomst.

Bovendien laat de gebruiksvriendelijkheid van het huidige Procurios CRM te wensen over en introduceerden onze medewerkers eigen databronnen

waardoor de data over onze contacten verspreid geraakte. Dit geeft dan weer problemen i.v.m. GDPR.

2. Wat wilden jullie precies veranderen / verbeteren? Is dat resultaat behaald?

De administratieve verwerking van de giften is nu nog voor een groot deel een manueel en dus tijdrovend proces. Zo moesten giften die via een overschrijving gestort werden nog manueel ingegeven worden. Door een nieuw en gebruiksvriendelijk CRM te introduceren kunnen we heel wat tijd besparen en onze processen rond fondsenwerving optimaliseren.

De fragmentatie van onze contactgegevens moet ook grotendeels opgelost worden door de data te centraliseren in het nieuwe CRM.

3. Welke veranderingen of verbeteringen hebben jullie niet kunnen behalen?

- De integratie met andere websites van de organisatie wordt pas in een latere fase geïmplementeerd.
- De integratie met een boekhoudpakket kan pas gebeuren nadat er een nieuw boekhoudpakket in gebruik wordt genomen aangezien het huidige pakket onvoldoende integratiemogelijkheden biedt.

4. Hoe hebben jullie het project in het algemeen aangepakt?

Na een voorstudie kozen we voor CiviCRM als basis voor ons CRM. De verder configuratie en functionele vereisten werden in een intense samenwerking met CiviCoop aangepakt. Zij maakten gebruik van sprints die functioneel werden ingedeeld en waarbij er user stories werden uitgewerkt. Deze user stories beschrijven in detail de functionaliteit die nodig is in het CRM. De stories krijgen een bepaalde prioriteit toegewezen en de belangrijkste worden telkens eerst opgenomen. Daarna wordt er voor elke user story een testscenario aangemaakt en uitgevoerd.

5. Wat waren enkele essentiële stappen of fases in jullie project?

1. Voorstudie bestaand CRM vs eigen CRM.
2. Functionele basis maken door het schrijven van de user stories.
3. Verdere verfijning van de user stories en tegelijk start van de technische uitwerking.
4. Uitwerken testscenario's en uitvoeren van testen.

6. Wat was het mechanisme om jullie project op te volgen en wat waren eventueel de gebruikte indicatoren?

De user stories werden toegewezen aan een medewerker of consultant van CiviCoop en kregen een status (bv. "klaar", "klaar om te testen", "ongoing",...) Zo hadden we steeds een overzicht van de status. Onder user stories waarbij nog een aanvulling nodig was werden subtaken toegevoegd die dan aan de consultants van CiviCoop werden toegewezen. Redmine was de tool die ter beschikking gesteld door CiviCoop om de opvolging en projectstatus te verzekeren. Deze tool liet ook toe om (wiki)documentatie te schrijven en de opvolging van de tijdsbesteding vond hier ook een plaats.

7. Welke obstakels of moeilijkheden hebben jullie ontmoet en cours de route en hoe hebben jullie die aangepakt (op niveau van methode, participatie van andere stakeholders, timing, opeenvolging van activiteiten,...)?

De situatie i.v.m. COVID-19 zorgde ervoor dat het project enkel remote tot stand kon komen. Hierdoor ontbrak een deel van de belangrijke informele communicatie met de andere collega's zodat de functionaliteit vooral bepaald werd door een kernteam waarbij formeel af en toe andere medewerkers werden betrokken.

8. Heeft de ingehuurd expertise de meerwaarde opgeleverd die jullie verwacht hadden?

De samenwerking met CiviCoop heeft bevestigd dat de keuze voor CiviCRM door develop.green een goede keuze was. Ook de consultants van CiviCRM hadden niet alleen op technisch vlak maar ook op functioneel vlak een grote meerwaarde. Ze leerden onze medewerkers op een andere manier kijken naar bepaalde nieuwe en bestaande processen binnen de organisatie.

9. Hebben jullie op voorhand of tijdens het project, goede praktijken uitgewisseld met andere organisaties?

We hadden contact met Broederlijk Delen (Jurgen Blondeel). Zij maken gebruik van Microsoft Dynamics als CRM. De conclusie van dit gesprek was dat een organisatie als BOS+ nog onvoldoende groot is en onvoldoende middelen ter beschikking heeft om een implementatie van Dynamics uit te laten voeren.

Velt (Paul Linnenbank) maakt ook gebruik van CiviCRM in samenwerking met CiviCoop. Zij waren enthousiast over de samenwerking.

10. Zou je in 4 à 5 puntjes kunnen formuleren wat de geleerde lessen zijn uit jullie project zodat andere organisaties die met dezelfde uitdagingen zitten, er ook iets aan hebben?

1. Besteed voldoende aandacht aan het selectieproces van een goed CRM.
2. Vind een partner die jarenlange ervaring heeft in de werking van NGO's.
3. Vind een CRM dat standaard al aansluit bij de noden van de organisatie zodat maatwerk tot een minimum wordt herleid.
4. Kies voor een open CRM waarbij het technisch makkelijker is om te integreren met andere systemen.
5. Kies voor een CRM waarbij je zelf volledige toegang tot de data hebt.