



Customer case Fost Plus

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Fost Plus optimaliseert leden- en partnercommunicatie in de cloud met Salesforce

Fost Plus bundelt alle informatie over leden en partners op Salesforce. Dat centrale platform biedt een 360-gradenoverzicht, inclusief alle gevoerde communicatie: van mails en nieuwsbrieven tot tickets en cases. Voor de implementatie klopte Fost Plus aan bij Inetum-Realdolmen.

De vzw Fost Plus organiseert en financiert de selectieve inzameling, sortering en recyclage van huishoudelijk verpakkingsafval in België. "Wij zorgen voor de coördinatie, zodat PMD, glas en papier-karton bij u thuis worden opgehaald, gesorteerd en gerecycleerd", verduidelijkt Jeroen Van de Sande, IT-manager bij Fost Plus.

Duurzame verpakkingseconomie

"Fost Plus neemt als drijvende kracht een centrale plaats in de recyclageketen in", legt Jeroen Van de Sande uit. De leden van Fost Plus zijn bedrijven die verpakte producten verkopen, zoals Colruyt, Danone en Unilever. Zij betalen de kosten gelinkt aan de inzameling, sortering en recyclage van de verpakkingen die zij op de markt brengen en financieren zo het systeem.

De partners zijn al de bedrijven en organisaties waar Fost Plus mee samenwerkt om een duurzame recyclageketen te realiseren: van afvalintercommunales en ophaalbedrijven tot sorteercentra en recyclagebedrijven. Fost Plus is de centrale spil in dat ecosysteem, dat de creatie van een duurzame verpakkingseconomie in België moet ondersteunen en stimuleren.

Personalisatie primeert

Om een optimale samenwerking met al die partners en leden te garanderen, is een vlotte en duidelijke communicatie van primordiaal belang. "De strategische doelstelling is om zo gepersonaliseerd mogelijk samen te werken en te communiceren met onze leden en partners", verklaart Jeroen Van de Sande, die als IT-manager mee verantwoordelijk is voor de digitale transformatie van Fost Plus.

De bestaande CRM-omgeving liet niet langer toe om die ambitie waar te maken. In eerste instantie kreeg het IT-team de vraag om een nieuwe oplossing te zoeken voor het verouderde systeem. "Dat complexe CRM-systeem was dringend aan vervanging toe. Het liet ook niet toe om het overzicht te bewaren op de interacties met onze leden en partners."

Daarbij kwam dat Fost Plus met verschillende systemen werkte voor stakeholder management, customer service en marketing, waarvan de onderlinge integratie nog sterk te wensen overliet. "Die aparte systemen waren naast elkaar in gebruik. Een oplossing die daarin verbetering kon brengen, was dus meer dan welkom."



Use the Salesforce!

Na een marktbevraging met een technologie-agnostische insteek, waarbij Fost Plus diverse partijen aanschreef, kwam Salesforce als beste technologieleverancier uit de bus. "Salesforce kan maximaal worden gepersonaliseerd worden op de noden van onze organisatie", legt Jeroen Van de Sande uit. "Wij zijn immers geen bedrijf in de klassieke zin van het woord, met klanten. Zo was het bijvoorbeeld een van onze vereisten om verschillende contacten aan verschillende organisaties te koppelen. Salesforce was een van de weinige leveranciers die aan onze specifieke vragen wist te voldoen."

De keuze voor Inetum-Realdolmen als implementatiepartner steunt op eerdere positieve ervaringen. "We werken op verschillende domeinen nauw samen met Inetum-Realdolmen", zegt Jeroen Van de Sande. "Bovendien had Inetum-Realdolmen ook nu weer een heel sterk dossier opgemaakt, waaruit bleek dat ze onze noden echt wel goed begrijpen. Ze konden bovendien de nodige ervaring met Salesforce voorleggen. En binnen het technologieaanbod van die leverancier konden ze ons ook een totaaloplossing bieden."

Eén geïntegreerd cloudplatform

Op aangeven van Inetum-Realdolmen besloot Fost Plus om de Salesforce-oplossing voor stakeholder management (Sales Cloud) te combineren met de Salesforce-oplossingen voor customer service (Service Cloud) en marketing (Marketing Cloud). "Vroeger moesten onze collega's voortdurend heen en weer schakelen tussen verschillende tools. Nu is dat sterk gereduceerd en vinden zij alle functionaliteit en informatie die ze nodig hebben voor een professioneel relatiebeheer, een kwaliteitsvolle klantenservice en een doelgerichte marketingcommunicatie op één geïntegreerd cloudplatform, gecombineerd met ons operationele systeem. Bovendien zijn zij nu perfect in staat om een 360-gradenoverzicht te creëren van al onze leden en partners én alle communicatie met die leden en partners: van mails en nieuwsbrieven tot tickets en cases."

Ook Jeroen Van de Sande zelf en zijn IT-team plukten al de eerste vruchten van de nieuwe IT-omgeving. "Het is gewoon veel efficiënter werken met één platform om te beheren in plaats van drie. En aangezien het hier om SaaS-oplossingen gaat, moeten we ook niet langer wakker liggen van serverupdates en dergelijke. Zo komt er tijd vrij voor andere taken met een grotere toegevoegde waarde."

Vlotte samenwerking

De samenwerking tussen Fost Plus en Inetum-Realdolmen verliep vlot. "Inetum-Realdolmen heeft goed naar onze wensen geluisterd en heeft zich aangepast aan onze noden en onze manier van werken." Een bijkomend voordeel bleek dat Fost Plus ook na de oplevering verder kon blijven rekenen op de ontzorging die Inetum-Realdolmen aanbiedt. "Er staat een team klaar dat kan helpen om bij bugs, change requests of andere vragen in te grijpen." Met Salesforce beschikt Fost Plus alvast over een toekomstgericht platform. "We zijn ervan overtuigd dat digitalisatie een van de belangrijkste bouwstenen is voor elke future-proof organisatie", besluit Jeroen Van de Sande.

MEER WETEN?

Over Fost Plus : www.fostplus.be
Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com