



## Fitraco doet meer met hetzelfde aantal mensen dankzij software voor klantenbeheer



[www.mobileaccess.be](http://www.mobileaccess.be)  
+32 (0)3 870 80 00  
[info@mobileaccess.be](mailto:info@mobileaccess.be)

Fitraco slaagt erin om met evenveel mensen meer werk te verzetten en dus ook meer omzet te realiseren. Dat kon alleen dankzij een doorgedreven automatisering van de kantoorwerkzaamheden. De leasingmaatschappij proefde hiervoor van de eerste versie van Microsoft CRM 1.2 en stapte, zodra dat kon, enthousiast over op CRM 3.0. De software voor contactenbeheer werd als een schil over de bestaande database gelegd zodat er een geïntegreerd geheel ontstond met slechts één enkele, makkelijk te beheersen en intuïtieve interface.

Hierdoor is Fitraco nu in staat om nog verder te groeien, het werk efficiënter te organiseren en contacten optimaal te registreren en op te volgen. Het beheer van documenten, faxen, e-mails en verkoopsacties vormt nu een goed samenhangend geheel en ondersteunt de bedrijfsvoering en klantencontacten. De leasingspecialisten beschikken over een helder, intuïtief en eenvoudig systeem en maken bij klanten een professionele indruk.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** Leasing voor de vrijetijdssector

### Profiel

Fitraco is een leasingmaatschappij die zich sinds 1982 vooral richt op klanten in de vrijetijdssector, verspreid over de hele wereld. De snel groeiende vrijetijdssector deed hun leaseaanbod de laatste jaren sterk uitbreiden. Traditionele pretparkattracties, bowlingbanen, indoor skipistes, stadionschermen, simulatoren en LED-Walls zijn enkele van de producten waarvoor Fitraco een snel en concreet leasevoorstel kan geven. Fitraco behoort tot de KBC-groep.

### Uitdaging

Efficiënter werken om met minder mensen meer werk en dus ook meer omzet te kunnen realiseren.

### Oplossing

Microsoft CRM 3.0 maakt het mogelijk om op een heel gebruiksvriendelijke manier, vanuit één overzichtelijk scherm, de opvolging, controle en beheer van de dossiers te realiseren.

### Voordelen

- Opvolging, controle en beheer van de dossiers vanuit één overzichtelijk scherm
- Integratie met alle Microsoft Office toepassingen
- Intuïtieve softwaretoepassing
- Een goede basis voor de informatica-uitbouw in de toekomst
- Er is nauwelijks opleiding nodig



**"Dankzij CRM werken we nu heel wat efficiënter. Onze omzet is vergroot ten opzichte van enkele jaren geleden en toch kunnen we het werk probleemloos aan, zelfs met minder mensen."**

**Edward Bolluijt, executive director van Fitraco.**

Meer dan twintig jaar geleden begon het Antwerpse Fitraco zijn leasingactiviteiten met een achtbaan in Canada. Nu is het bedrijf wereldwijd nummer één voor leasing in de brede vrijetijdssector.

De financiële raadgevers van Fitraco bouwden jarenlang aan een heel specifieke vakkennis, die nauwelijks te vergelijken is met die van collega's uit andere leasingbranches. Die specialisatie bracht een eigen informaticaproblematiek met zich mee. "Aangezien wij ons in een dergelijke niche-markt bevinden, was er immers nergens een standaard softwarepakket te vinden dat aan onze eisen en noden kon voldoen", vertelt Edward Bolluijt, executive director van Fitraco.

Tot voor enkele jaren werkte het bedrijf voor zijn leasingbeheer bijgevolg met een zelfontwikkeld softwareprogramma in Microsoft Access. Contacten, dossiers en contracten werden hierin opgeslagen en beheerd. Microsoft Access is het databaseprogramma in Microsoft Office System. Daarmee is het makkelijk om een complexe database te creëren en om vervolgens de gegevens hierin te beheren.

### Efficiënter Bedrijfsvoering...

De toepassing die in MS Access ontwikkeld was, deed ongeveer tien jaar dienst en werd in de beginjaren gecombineerd met het mailprogramma Lotus Notes. Daardoor kon Fitraco dossiers en notities met elkaar integreren. "Dat was

toen de meest geschikte oplossing voor ons documentbeheer. Jarenlang pasten we de toepassing aan zodat ze aan onze zakelijke behoeften bleef voldoen", zegt Edward Bolluijt. Het was echter vrij duidelijk dat dit oplapwerk op den duur zijn plafond zou bereiken en dat MS Access voor het administratief beheer van de dossiers tegen zijn limieten zou aanlopen. "Door de constante groei zaten alle medewerkers enige tijd geleden zowat op hun tandvlees."

Ondertussen vormt Fitraco ook een onderdeel van KBC lease waardoor enkele ondersteunende diensten door het moederbedrijf geregeld worden. Slechts vijf leasingspecialisten helpen nu wereldwijd de klanten met hun investeringen. Dat is alleen mogelijk dankzij een doorgedreven professionalisering van de interne bedrijfsvoering.

### ...dankzij overzichtelijk beheer

Edward Bolluijt: "Samen met onze informaticapartner Mobile Access beslisten we te werken met de Small Business Server van Microsoft, vooral omwille van de integratiemogelijkheden tussen de verschillende Microsoft-programma's. Het vereenvoudigd e-mailbeheer dankzij MS Outlook was voor ons belangrijk en we hadden een nieuwe oplossing voor geïntegreerd klantenbeheer nodig. "Wij wilden het werk efficiënter organiseren en contacten optimaal registreren en opvolgen. Een goed, samenhangend beheer van documenten, faxen, e-mails en acties was essentieel om onze bedrijfsvoering te ondersteunen", vertelt Bolluijt.

Omdat alle gegevens al in MS Access gestockeerd waren, werd geopteerd om dit programma als basis te behouden en daarnaast een oplossing voor het beheer van de klantencontacten te voorzien. Net op dat moment kwam Microsoft met de eerste versie van zijn CRM-software. Het bleek voor



**"Niemand in onze branche kan naast het voordeel kijken van overzichtelijk opgesomde acties, per contactpersoon of per dossier."**



**Om de link tussen MS Access en MS CRM te realiseren, werd door Mobile Access de synchronisatiemodule Prosync als add-on ontworpen. Deze module in .Net synchroniseert voortdurend de gegevens in de CRM-velden met de onderliggende database.**

### Frenk Smits, director van Mobile Access

Fitraco de standaardoplossing waar ze als bedrijf in een nichemarkt toch mee uit de voeten konden. Microsoft CRM 1.2 bewees goede diensten en Fitraco werd een enthousiaste pioniergebruiker in België. Toen begin 2006 MS CRM 3.0 op de markt kwam, volgde Fitraco de update zonder aarzelen. "Het grote voordeel van deze versie is dat we nu niet meer hoeven te switchen tussen MS Access, Outlook en CRM", zegt Edward Bolluijt.

"De CRM-oplossing moet gezien worden als een laag bovenop MS Access die enerzijds een opvolgsysteem is voor de dossiers maar anderzijds ook een systeem is voor de elektronische verwerking van zowel e-mails en faxen als Word- of Excel-documenten. Iedere actie wordt in CRM gelogd zodat ieder leasingdossier steeds een overzicht biedt van alle acties die er genomen werden", legt Frenk Smits, director van Mobile Access uit.

### Synchronisatiemodule

Om de link tussen MS Access en MS CRM te realiseren, werd door Mobile Access de synchronisatiemodule Prosync als add-on ontworpen. Deze module in .Net synchroniseert voortdurend de gegevens in de CRM-velden met de onderliggende database. Frenk Smits: "De synchronisatie tussen beide toepassingen gebeurt volledig automatisch zonder dat

## Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft,

bel naar +32 (0)2 704 30 00, of bezoek

<http://www.microsoft.com/belux/nl/executivecircle/default.aspx>

U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Cases per sector:

[www.microsoft.be/executivecircle/industry](http://www.microsoft.be/executivecircle/industry)

Cases per product:

[www.microsoft.be/executivecircle/business](http://www.microsoft.be/executivecircle/business)

Voor meer informatie over de producten en diensten van Mobile Access,

bel naar +32 (3)870 80 00 of bezoek de website

[www.mobileaccess.be](http://www.mobileaccess.be)

Voor meer informatie over Fitraco bezoek [www.fitraco.be](http://www.fitraco.be)

de gebruiker een extra knop of menuoptie moet gebruiken. Bovendien zorgt de module eveneens voor een automatische synchronisatie van interne MS CRM-gegevens met één of meerdere externe databasebestanden."

### Een scherm voor alle beheer

De synchronisatiemodule heeft als grote voordeel dat de gebruiker alleen maar met de CRM-interface te maken krijgt. "Eigenlijk is CRM een soort schil die over MS Access heen gelegd wordt. Hierin doen de medewerkers hun relatiebeheer, consulteren ze aflossingtabellen en financiële toepassingen", legt Frenk Smits uit. Enkele nieuw ontwikkelde schermen en velden zorgen er nu voor dat CRM 3.0 helemaal op de eigen bedrijfsactiviteiten van Fitraco is afgestemd. Voor wie dat wil, blijft het vanzelfsprekend mogelijk om ook rechtstreeks toegang te krijgen tot MS Access.

Edward Bolluijt: "Dankzij CRM werken we nu heel wat efficiënter. Onze omzet is vergroot ten opzichte van enkele jaren geleden en toch kunnen we het werk probleemloos aan, zelfs met minder mensen. Formulieren zijn bijvoorbeeld standaard aanwezig en worden automatisch opgeroepen. Onze mensen ontdekken nog altijd extra mogelijkheden van CRM en gebruiken de toepassing dus vanzelf steeds intensiever."

"Je kan onmogelijk becijferen hoeveel een dergelijke investering in CRM-software je opbrengt, maar het voordeel om met een helder, intuïtief en eenvoudig systeem te werken is onmiskenbaar. Ook bij je klanten maak je een veel professioneler indruk. Alle informatie is immers onmiddellijk ter beschikking waardoor we het antwoord op een vraag onmiddellijk kunnen geven."

### Een goed overzicht van de projecten en hun status

Hoewel de rapporteringmogelijkheden momenteel nog niet aangeboord zijn, ziet de executive director ook voor zichzelf grote voordelen in het programma. "Ik heb nu altijd een goed overzicht van de verschillende projecten en hun status." Ook wanneer hij, zoals vaak, in het buitenland verblijft heeft hij alle bedrijfsinformatie offline onder de vingers. In de zeer nabije toekomst zullen die gegevens ook via het internet in real time consulteerbaar zijn. Overigens koestert Edward Bolluijt de ambitie om binnenkort, via Microsoft Sharepoint, relevante CRM-informatie met leveranciers te delen.

Het enthousiasme over Microsoft CRM 3.0 is groot. "Dit programma is slim en sterk. Belangrijk is dat je met een dergelijke nieuwe toepassing ook de procedures in je bedrijf aanpast. Want dit is meer dan een nieuw softwareprogramma. Dit is een andere manier om jezelf zakelijk te organiseren."