

> VKW-Limburg werkt sinds 1995 met XePOS



“Er heerst een groot wederzijds respect”

Werkgeversorganisatie VKW-Limburg organiseert jaarlijks meer dan 220 activiteiten voor ruim 10.000 aanwezigen. Een immense opgave die vandaag dankzij XePOS een stuk minder arbeidsintensief verloopt. De reden? Een betrouwbaar systeem op maat met gebruiksvriendelijke ledenadministratie en relationele databank. En vooral: het nodige inlevingsvermogen in de klant.

VKW-Limburg is een werkgeversorganisatie die streeft naar een optimaal ondernemersklimaat. Voor haar leden-bedrijven treedt ze op als netwerker, ontmoetingsplaats en belangenverdediger. Ze organiseert werkgroepen en geeft informatie via magazines en de Top 500, een naslagwerk dat jaarlijks de cijfergegevens van de 500 grootste Limburgse ondernemingen bundelt.

Ledenorganisatie

“Jaarlijks organiseert VKW-Limburg meer dan 200 activiteiten waaraan zo’n

hele uitdaging op CRM-niveau. Temeer daar alleen bedrijven lid kunnen worden van onze organisatie. En we dus alle aanwezige privé-ondernemers, directeurs en kaderleden op elk moment aan de juiste leden-bedrijven moeten kunnen linken.”

Met de hand geschreven

Vóór de samenwerking met XePOS was dat nog niet zo evident. Koen Hendrix: “Van CRM was er in die tijd nog weinig sprake. In 1995 schreven onze medewerkers de badges nog volledig met de hand. Tot 1200 per evenement. De nood aan een goed CRM-systeem was hoog. Dus stelden we een lijvig lastenboek samen en richtten we ons op de ICT-markt. Maar bijna iedereen kwam aandragen met een standaardpakket. Onvoldoende voor onze complexe organisatie. XePOS beantwoordde gelukkig wel aan al onze verzuchtingen.”

Stabiel systeem

VKW-Limburg koos voor de AS400-oplossing van XePOS. “En daarvan hebben we na al die tijd nog geen moment spijt. De stabiliteit van het systeem is indrukwekkend. Op 13 jaar deden zich amper drie calamiteiten voor... na een stroomstoring nog wel. Telkens loste een technicus het probleem op binnen de 24 uur. Van een sterk onderhoudscontract gesproken...”

Niet alleen de stabiliteit was een belangrijk criterium. “Onze ledenadministratie sluit nu perfect aan op andere interne processen zoals facturering, boekhouding en de volledige communicatie die daaruit voortvloeit. Denk maar aan etiketten en brieven op naam. Schrijft iemand zich in? Dan is de



“Een gevoel van wederzijds respect”

XePOS denkt duidelijk mee in de strategie en het kwaliteitsstreven van onze organisatie. En dat in alle discretie en met grote integriteit. Zo zullen ze ons nooit aanraden om een dure oplossing te kopen, wanneer er ook goedkopere alternatieven voorhanden zijn. Daaruit is een gevoel van wederzijds respect gegroeid.”

VKW-Limburg is een Belgisch-Limburgse werkgeversorganisatie die voor zijn leden optreedt als ontmoetingsplaats, netwerker en belangenverdediger. XePOS stelde onder ander hun ledenadministratie op punt en bouwde ook mee aan enkele vernieuwende ICT-tools.

Koen Hendrix | Adjunct-directeur VKW-Limburg

10.000 personen deelnemen”, zegt Koen Hendrix, adjunct-directeur van VKW-Limburg. “Dit vergt een accurate voorbereiding. Uitnodigingen versturen, inschrijvingen verwerken, badges maken, facturering, boekhouding ... Een

factuur in principe al verzendklaar. Bijkomend voordeel is het helder zicht op elke activiteit. Uiterst belangrijk voor een organisatie die 'meten is weten' tot prioriteit stelt."

Strategisch meedenken

Ook de Top 500 is onlosmakelijk met het systeem verbonden. Koen Hendrix: "Verandert iemand van bedrijf of krijgt iemand een andere functie? Dan neemt de relationele databank dat automatisch mee voor de publicatie van de volgende Top 500. Een enkelvoudige invoer volstaat dus om alles in één klap te updaten. Net wat we nodig hebben. Het toont een van de grote sterktes van XePOS aan: zij denken mee met onze organisatie, voelen ze aan en vinden zich perfect terug in onze strategie en ons kwaliteitsstreven. Alles wat ze doen is gestoeld op de uitbouw van een langetermijnrelatie. Die intussen al dertien jaar duurt."

Wederzijds respect

In die dertien jaar is er nog nooit een crisisvergadering geweest waarop bleek dat XePOS zijn belofte niet was nagekomen. "Volgens mij is dat een redelijk uniek gegeven in de ICT-sector", merkt Koen Hendrix op. "Er kan ook maar weinig mislopen. XePOS vertrekt altijd vanuit goede analyses en lastenboeken. Ze raden ons nooit aan om een 'Porsche' te kopen wanneer een eenvoudiger model volstaat. Zo draait ons huidige systeem nog altijd op dezelfde topologie als in 1995. Maar dan wel volledig zoals wij dat willen. Ook de budgettering is altijd correct. We kunnen trouwens heel open over de facturen praten. Die eerlijkheid en dat vertrouwen heeft een groot wederzijds respect gecreëerd. Dat naar mijn mening nog heel wat jaren standhoudt."

“Meedenken en samen creëren”

Quickscan: spiegel voor familiebedrijven

De Quickscan is een online-instrument dat zaakvoerders van familiebedrijven in staat stelt om hun bedrijf door te lichten

in één oogopslag. De tool houdt de familiale ondernemer als het ware een spiegel voor, zodat hij sneller de juiste beslissingen kan nemen. De applicatie geeft ook een reeks van knipperlichten weer - mogelijke bedreigingen die een goed corporate governance van het bedrijf in de weg kunnen staan.

De Quickscan werd ontwikkeld door VKW-Limburg, XePOS en Universiteit Hasselt. XePOS nam ook de programmering voor zijn rekening.

VKW-Limburg is voortdurend op zoek naar instrumenten om zijn dienstverlening aan de leden-bedrijven te optimaliseren. XePOS zoekt gretig mee. Dat resulteerde vorig jaar in twee ICT-paradepaardjes. De Quickscan en de e-Opiniemodule.

e-Opiniemodule: bottom-topwerking

VKW-Limburg is een organisatie met een grote basiswerking. Zij houdt constant de vinger aan de pols van haar leden,

zodat ze optimaal kan inspelen op hun behoeften en grieven. De e-Opiniemodule stelt het VKW in staat om haar leden efficiënt te bevragen en alle antwoorden ook nog eens pijlsnel te verwerken. De toegankelijkheid van de module garandeert bovendien een hoge respons.

Met deze digitale 'peilstok' ontdekt VKW-Limburg in een mum van tijd wat er leeft bij de leden. En kan ze in een vroeg stadium naar de pers of beslissingnemers stappen met een gestoffeerd dossier. Op die manier weten de leden dat VKW-Limburg zijn rol van belangenverdediger niet alleen grondig maar ook snel kan uitvoeren.