



FNV Bondgenoten

INTEGRAAL LEDENSYSTEEM BIEDT INZICHT IN PROCESSEN EN ZORGT VOOR BETERE COMMUNICATIE, KENNISDELING EN SAMENWERKING

 Microsoft Dynamics AX

 Microsoft Dynamics CRM

 SharePoint

FNV Bondgenoten vormt, met ruim 1.000 medewerkers, de grootste bond binnen de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV). De organisatie beschikt over zo'n 475.000 leden die werkzaam zijn binnen uiteenlopende branches, zoals industrie, vervoer en voeding. Deze leden kunnen bij de bond terecht voor advies en informatie omtrent allerhande onderwerpen; van CAO-onderhandelingen tot aan belastingadvies. De bond draagt er in belangrijke mate toe bij dat voor werknemers belangrijke zaken op de agenda van werkgevers of zelfs de politiek worden gezet.

Inzicht in eigen bedrijfsprocessen

Juist door de verscheidenheid aan processen en vormen van dienstverlening is binnen FNV Bondgenoten de behoefte gegroeid voor een integraal ledensysteem. Voorheen werd namelijk een veelheid aan verschillende applicaties naast elkaar gebruikt; een ICT-structuur zonder enige onderlinge koppelingen, wat de functionaliteit en effectiviteit vanzelfsprekend niet ten goede kwam. Na een intensieve periode van enkele weken met verschillende kennismakingen, voorstelrondes en presentaties is besloten dat FNV Bondgenoten en Prodware samen aan een oplossing gingen werken voor de uitdaging die FNV Bondgenoten zichzelf gesteld had.

Microsoft-dedicated oplossing

De samenwerking is gestart met een workshopfase. Toekomstige gebruikers van het te creëren platform hebben samen met Prodware bepaald welke functionaliteit en specificaties vereist waren en hoe het systeem eruit moest komen te zien om zo effectief en gebruikersvriendelijk mogelijk te werk te gaan. Hieruit is geconcludeerd dat, om volledig te voldoen aan het verwachtingspatroon van FNV Bondgenoten, de inzet van drie applicaties vereist was: Microsoft SharePoint, Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Dynamics AX. De uitdaging voor Prodware lag in het feit om deze drie,

Uitdagingen

- ✓ ICT-structuur met vele applicaties zonder enige onderlinge koppelingen
- ✓ Vastleggen, bijhouden en delen van grote hoeveelheid informatie (o.a. klachten, informatieaanvragen, ledengegevens, lidmaatschapskenmerken en financiële gegevens)

Oplossingen

- ✓ Microsoft Dynamics AX
- ✓ Microsoft Dynamics CRM
- ✓ Microsoft SharePoint

Voordelen

- ✓ Alle applicaties werken als een integraal geheel samen
- ✓ Inzicht in eigen bedrijfsprocessen
- ✓ Verbeterde communicatie, kennisdeling en samenwerking

volledig op Microsoft-technologie gebaseerde, applicaties als één integraal geheel samen te laten werken.

Microsoft SharePoint

De functionaliteit van Microsoft SharePoint is binnen het realisatietraject ingezet voor de bouw van een Intranet, Extranet en kennissysteem. Het Intranet wordt gebruikt door de medewerkers van FNV Bondgenoten. Met dit communicatieplatform zoeken zij naar gegevens, delen ze kennis, werken ze samen aan documenten en verspreiden zij informatie onder collega's. Het Extranet is een platform voor de leden van de bond; zij maken een eigen profiel aan ("Mijn FNV" geheten) en beheren vanuit daar hun lidmaatschapsgegevens. Daarnaast kunnen zij de status van hun informatieaanvragen inzien. Tot slot beslaat het kennissysteem een databank met ad hoc informatie voor de medewerkers van FNV Bondgenoten; van veel gestelde vragen (FAQ) tot werkwijzen en procedures.



Microsoft Dynamics CRM

Met de implementatie van Microsoft Dynamics CRM bij FNV Bondgenoten heeft Prodware de grootste Nederlandse CRM-implementatie tot nu toe opgeleverd. De ruim 1.000 medewerkers van FNV Bondgenoten leggen alle klantcontacten, vaak duizenden mutaties per dag, vast in het CRM-systeem. Zaken die worden vastgelegd en bijgehouden zijn onder andere de klachtenafhandeling, binnenkomende informatieaanvragen en de afzonderlijke ledengegevens met bijbehorende lidmaatschapskenmerken als prijsafspraken, kortingen en contractlooptijden. Daarnaast gebruiken de medewerkers van FNV Bondgenoten het systeem om CAO's aan leden te koppelen; een 'core business value' van de organisatie.

Prodware creëert, integreert en beheert IT-oplossingen door hoogontwikkelde technische expertise te combineren met diepgaande branchekennis. Prodware is de grootste Microsoft Dynamics partner in Europa.

Prodware is actief in veertien landen voor 20.000 actieve klanten. Met 1.650 medewerkers behoort Prodware tot de grootste IT-partners voor (middel)grote organisaties in Europa.

Prodware, opgericht in 1989, is genoteerd aan de NYSE Euronext Parijs en maakt onderdeel uit van de Gaia Index. Met een omzet van 180 miljoen euro, een robuuste nettowinst en een eigen vermogen van 40% van het balanstotaal, is Prodware een financieel gezonde onderneming en een stabiele partner voor haar klanten.

Microsoft Dynamics AX

De financiële afhandeling binnen FNV Bondgenoten is nu volledig in handen van Microsoft Dynamics AX. Zowel maandelijkse contributiebetalingen van de leden als urenverantwoording en onkostendeclaraties van de medewerkers van de bond worden binnen dit systeem verwerkt. Daarnaast navigeert men met behulp van AX eenvoudig binnen de bestaande dossier- en cursusadministratie. Het is juist de onderlinge integratie tussen de hiervoor besproken systemen die de oplossing uniek maakt. Wanneer bijvoorbeeld een lid nieuw wordt ingevoerd in CRM, zijn deze gegevens direct beschikbaar voor financiële afhandeling in AX. En wanneer er een wijziging wordt doorgevoerd in AX, zijn deze wijzigingen direct als mutatie terug te vinden in CRM. Door deze koppeling beschikken de medewerkers van FNV Bondgenoten altijd over één integraal klantbeeld.

Efficiënte continuïteit

Het einde van de relatie tussen FNV Bondgenoten en Prodware is voorlopig nog niet in zicht. Om zorg te dragen voor een efficiënte continuïteit van de ingezette systemen heeft de bond een onderhoudscontract afgesloten met Prodware. Daarnaast zullen, onder andere met betrekking tot het Extranet-gedeelte, in de nabije toekomst nog verdere optimalisaties doorgevoerd worden binnen het ICT-landschap van FNV Bondgenoten. Bas van de Kraats, Projectleider bij FNV Bondgenoten, blikt tevreden terug op het project tot dusver: "Prodware heeft zich een betrouwbare partner getoond in dit traject en ontzettend hard gewerkt; zij blijven dan ook onze partner voor verdere ontwikkeling en beheer."

Voor meer informatie, bezoek www.fnvbondgenoten.nl

