

## FNV Bondgenoten

# Integraal communicatieplatform op basis van SharePoint, CRM en AX

### Deliverables

- Volledig operationele en integrale CRM, SharePoint- en AX-omgeving
- Workshops
- Onderhoudscontract

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 IT-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 Qurius 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 tezamen met Qurius 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 Qurius lag in het feit om deze drie, 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 medewerkergegevens, 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 veelgestelde vragen (FAQ) tot werkwijzen en procedures.

### Microsoft Dynamics CRM

Met de implementatie van Microsoft Dynamics CRM bij FNV Bondgenoten heeft Qurius 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.

### Microsoft Dynamics AX

De financiële afhandeling binnen FNV Bondgenoten is nu volledig in handen van Microsoft Dynamics AX (voorheen Axapta). 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 samenwerking tussen FNV Bondgenoten en Qurius 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 Bouw altijd over één integraal klantbeeld.

### Efficiënte continuïteit

Het einde van de relatie tussen FNV Bondgenoten en Qurius 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 Qurius. Daarnaast zullen, onder andere met betrekking tot het Extranet-gedeelte, in de nabije toekomst nog verdere optimalisaties doorgevoerd worden binnen het IT-landschap van FNV Bondgenoten. Bas van de Kraats, Projectleider bij FNV Bondgenoten, blikt tevreden terug op het project tot dusver: "Qurius heeft zich een betrouwbare partner getoond in dit traject en ontzettend hard gewerkt; zij blijven dan ook onze partner voor verdere ontwikkeling en beheer!"

Qurius biedt IT-oplossingen: ontwerp, architectuur, infrastructuur, implementatie en systeembeheer van op Microsoft gebaseerde bedrijfs- en IT-oplossingen. Vanuit ons hoofdkantoor in Zaltbommel bedienen we klanten door heel Europa, onder andere in België, Duitsland, Nederland, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Tsjechië. In 2010 hebben we openlijk onze doelstelling uitgesproken om honderd procent duurzaam te opereren in 2014. Hiermee willen we uitgroeien tot een toonaangevende Europese organisatie, leidend in duurzame ICT. We werken met klanten en partners die net zo ambitieus zijn en dezelfde duurzaamheidsdoelstellingen hebben. Qurius is genoteerd aan Euronext Amsterdam sinds 1998. Voor meer informatie kijk op [www.qurius.nl](http://www.qurius.nl).

Wilt u weten wat Qurius voor uw bedrijf kan betekenen? Neem contact op met **Cora van Hemert**  
Sales Support Qurius Nederland B.V.

tel: +31(0)418 68 35 00  
mob: +31(0)6 520 275 60  
[cora.van.hemert@qurius.com](mailto:cora.van.hemert@qurius.com)

