

Sage CRM | Case study



Abvakabo FNV en ambitie

Abvakabo FNV is de grootste vakbond in de publieke sector. De vakbond zet zich in voor de belangen van werknemers in verschillende beroepen: van ziekenhuizen tot postkantoren, van universiteit tot openbaar vervoer. Abvakabo FNV is dé expert als het gaat om werk en inkomen en heeft zo'n 350.000 leden.

De ambitie van de vakbond is om de dienstverlening aan haar leden verder te verbeteren. Het vizier is daarom gericht op vernieuwing en organisatiegraadverhoging. Groei van het aantal leden in de sectoren, groei van de organisatie en groei van haar medewerkers.

Om dit te bereiken is besloten de klantgerichte werkwijze binnen de vakbond verder te optimaliseren en de beschikbare informatie over leden sneller en eenvoudiger aan de betrokken medewerkers ter beschikking te stellen. De vakbond wil daarmee haar leden nog beter van dienst zijn, zowel bij de behartiging van individuele en collectieve belangen, als bij de uitvoering van de operationele processen rondom het lidmaatschap.

Het programma ILSA (Integraal Leden Systeem Abvakabo FNV) was hiermee geboren.



Uitgangspunten

Belangrijk uitgangspunt bij het optimaliseren van de klantgerichte werkwijze was het verbeteren van de interne samenwerking binnen de vakbond en het delen van kennis tussen segmenten en afdelingen. Hiertoe werden de bestaande processen onder de loep genomen en waar mogelijk aangepast.

Voor het ondersteunen van deze klantgerichte werkwijze is vervolgens gekozen voor de implementatie van een nieuw CRM-systeem als vervanging voor het oude ledeninformatiesysteem. Dit systeem moest het vooral mogelijk maken om een compleet beeld van de relatie met de leden op te bouwen en de medewerkers efficiënter en effectiever te laten werken. Bovendien moest het systeem klaar zijn voor toekomstige marktontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de wijze waarop de leden en de vakbond met elkaar communiceren.

EIGENSCHAPPEN

- Sage CRM, versie 7.0 Advanced
- 425 gebruikers, meerdere vestigingen
- Integratie met financieel systeem Axapta
- On premises installatie, MS SQL database

KEUZE VOOR SAGE CRM

Sage CRM is uiteindelijk na een uitgebreide selectieprocedure gekozen als systeem om de gewenste procesoptimalisaties binnen Abvakabo FNV te realiseren. Belangrijkste overwegingen waren:

De eenvoud en overzichtelijkheid van de schermen waarbij een 360 graden beeld van een lid snel is op te roepen.

De uitgebreide configureerbaarheid van de applicatie. Naast een passende (herkenbare) ondersteuning -en daarmee goede acceptatie door de eindgebruikers van het systeem- levert dit vooral kostenvoordelen op bij toekomstige upgrades en beheer.

De beschikbare standaard functionaliteit om zowel nu als in de toekomst klantgericht te acteren. Denk dan bijvoorbeeld ook aan de verdere toepassing van eMarketing en social media. Maar ook aan het benutten van de geavanceerde opzet van domeinen in Sage CRM. Hierdoor kan de vakbond in 1 systeem afzonderlijke processen hanteren voor meerdere domeinen/sectoren in de nabije toekomst (FNV in Beweging).

Project aanpak

Er lag er een ambitieuze planning onder het project en werd gekozen voor een gefaseerde invoering om optimaal gebruik te kunnen maken van het zelf lerend vermogen van de organisatie. Een sterk complicerende factor bij het project was dat de vakbond qua organisatie volop in beweging was.

Door het houden van sterk interactieve workshops werd gewerkt aan het definiëren van de specificaties die nodig waren voor de inrichting en configuratie van Sage CRM. Daarbij werd bewust gestuurd op de inhoudelijke inbreng van de vakbondsmedewerkers zelf. Zij gaan immers het systeem gebruiken en kunnen als geen ander aangeven op welke wijze de eerder gedefinieerde processen in de praktijk worden toegepast.

Doordat ook functioneel beheer en management actief aan de workshops deelnamen was het mogelijk om snel tot besluiten te komen.



Het project had als een van de uitgangspunten dat de hoeveelheid maatwerk tot een minimum beperkt moest blijven. Men koos er bewust voor om vanuit de beproefde filosofie en functionaliteit van het pakket Sage CRM te gaan werken. De geïntegreerde beheermodule van Sage CRM maakte het mogelijk zonder maatwerk verregaande configuraties op te leveren.

Onze implementatiepartner CRM excellence kon met haar kennis en ervaring met klantgerichte processen prima input geven aan de procesdiscussies in de workshops. En met de brede implementatiekennis van het Sage CRM systeem werden de vakbond 'eigen' specificaties op een slimme wijze in een CRM Blauwdruk omgezet.

Vanuit de beschrijving van de bedrijfsregels, processen, workflows, autorisaties en overige systeemconfiguratie, kon de uiteindelijke inrichting en conversie op een voor alle partijen heldere en eenduidige manier plaatsvinden. Tevens was het makkelijk om op basis van de CRM Blauwdruk beslissingen te nemen in het project.

“De FNV is sterk aan het veranderen. Aan deze verandering liggen nieuwe doelstellingen ten grondslag. Bij de FNV in Beweging krijgen de leden het voor het zeggen. Door de leden zeggenschap te geven wil de FNV meer invloed krijgen op de werkvloer en daar buiten. De krachten van deze invloeden worden gebundeld om een sterke activerende en democratische Vakbond te worden. De FNV in Beweging kan daardoor een sterke vuist maken om op te komen voor de belangen van de leden op het terrein van arbeid en inkomen.

Deze doelstelling heeft een visie nodig op de vraag hoe de FNV in Beweging haar ledenprocessen wil inrichten.

Tijdens de implementatie van Sage CRM bij Abvakabo FNV was Abvakabo FNV volop bezig deze visie te ontwikkelen. Dat had tot gevolg dat tijdens het ontwikkelen van de nieuwe ledenprocessen tegelijkertijd de medewerkers werkzaam bij AbvaKabo FNV hun oude ledenprocessen moesten vertalen naar de nieuwe doelstellingen.

Dat dit proces niet zonder obstakels is verlopen was onvermijdelijk. Er moest een nieuwe visie worden ontwikkeld. Het management van Abvakabo FNV die sturing moest geven aan deze nieuwe visie was ten tijde van de implementatie van het CRM pakket aan wisselingen onderhevig. Groei van medewerkers verliep daarom niet stabiel en evenredig in de organisatie. Organisatie veranderingen die nodig waren om de visie door te kunnen ontwikkelen liepen hieraan synchroon.

Om een implementatie van de nieuwe visie – dat is wat je doet als je een CRM pakket implementeert- in deze omstandigheden succesvol te laten verlopen is de professionaliteit van de bouwers in een implementatieteam een vereiste. Om in deze situatie de helikopterview te blijven behouden, te blijven luisteren naar management en medewerkers, de flexibiliteit om steeds weer bij te stellen en toch uiteindelijk een pakket op te leveren dat voldoet en kan blijven voldoen aan de visie van de organisatie om de doelstellingen te kunnen bereiken, is vakmanschap nodig.

Dank jullie wel voor dit vakmanschap.”

**Ineke Zinnemers, voorzitter stuurgroep ILSA
Abvakabo FNV**

Resultaten

Met het nieuwe, klantgericht ledensysteem is Abvakabo in staat om haar leden optimaal van dienst te kunnen zijn. Bovendien kan de Abvakabo FNV haar doelstelling om meer invloed uit te oefenen op de werkvloer (en daar buiten) beter realiseren. De klantwensen kunnen worden vertaald naar activiteiten die de vakbond kunnen versterken. Er is een goede basis gelegd van waaruit de organisatie zich in de komende jaren verder kan ontwikkelen en haar meerwaarde voor haar leden kan tonen. En dat is waar het om draait bij klantgericht ondernemen!

CONFIGURATIES IN SAGE CRM VOOR LEDENORGANISATIE NADER TOEGELICHT

COMPLEET OVERZICHT LEDEN

Voor een vakbond als Abvakabo FNV is het cruciaal dat leden snel geïnformeerd en gemobiliseerd kunnen worden wanneer de situatie daarom vraagt. Daarom werd bij de opzet van de ledenadministratie ook veel aandacht geschonken aan het goed in kaart brengen van interne en externe rollen en arbeidsrelaties. In het nieuwe systeem is nu snel duidelijk welke leden bij een werkgever bereikt moeten worden en of daaronder ook leden van de ondernemingsraad of kaderleden zijn. Dit maakt het voor Abvakabo FNV mogelijk om meer invloed uit te oefenen op de werkvloer. Collectieve belangenbehartiging en individuele belangenbehartiging krijgen inzicht in datgene wat er speelt op de werkvloer en kunnen daardoor elkaar versterken. Krachten kunnen worden gebundeld en beïnvloeding op de werkvloer versterkt.

COMMUNICATIES

Naast het goed kunnen registreren van gegevens over leden is ook de juiste aandacht geschonken aan de verbetering van de communicatie met leden. Door het inrichten van standaard templates voor brieven en het configureren van event-driven regels m.b.t. de situatie waarin brieven verzonden moeten worden is Abvakabo FNV beter in staat om de communicatie toe te spitsen op de vraag van de leden. Tegelijkertijd is de efficiency in dit proces sterk verbeterd door de hoeveelheid handwerk te minimaliseren.

DOSSIERS

De eerste oplevering in het project betrof de digitalisering van de juridische dienstverlening door het Juridisch Adviescentrum. Door de uitgebreide standaard 'dossier' voorzieningen van Sage CRM werd het mogelijk relevante informatie over de verschillende betrokken partijen en de interne en externe communicatiestromen efficiënt vast te leggen. Hierdoor wordt altijd duidelijk in welke fase een individueel dossier zich bevindt en kan werkvoorbereiding en management middels uitgekende rapportages altijd snel en actueel inzicht krijgen in de voortgang en workload.

Over Sage CRM

Sage CRM is wereldwijd in gebruik bij meer dan 12.000 organisaties om hen dagelijks te ondersteunen bij de verkoop-, marketing- en servicegerelateerde processen.

Sage CRM is geschikt voor bedrijven van 10 tot meer dan 2000 gebruikers. Het systeem onderscheidt zich naast de rijke functionaliteit vooral door de intuïtieve gebruikersinterface, de configuratiemogelijkheden (zonder maatwerk) en de integratiefaciliteiten met de backoffice. Hierdoor zijn de kosten voor implementatie en beheer (TCO) zeer interessant. Leverancier van Sage CRM is het beursgenoteerde Sage in de UK, een top 3 speler in business software wereldwijd.

Bezoek de site van CRM2care via www.crm2care.nl of stuur ons gewoon een e-mail via info@crm2care.nl indien u meer informatie wenst of een vrijblijvend gesprek.

Over CRM2care

- Marktleider Sage CRM in Nederland
- Meer dan 5.000 gebruikers geactiveerd.
- Klanten in vele uiteenlopende branches.
- Ruim 20 ervaren consultants beschikbaar voor implementaties en beheer.
- Project managers en consultants met >20 jaar ervaring met CRM implementaties bij (middel)grote organisaties.
- Bovenal; tevreden klanten!