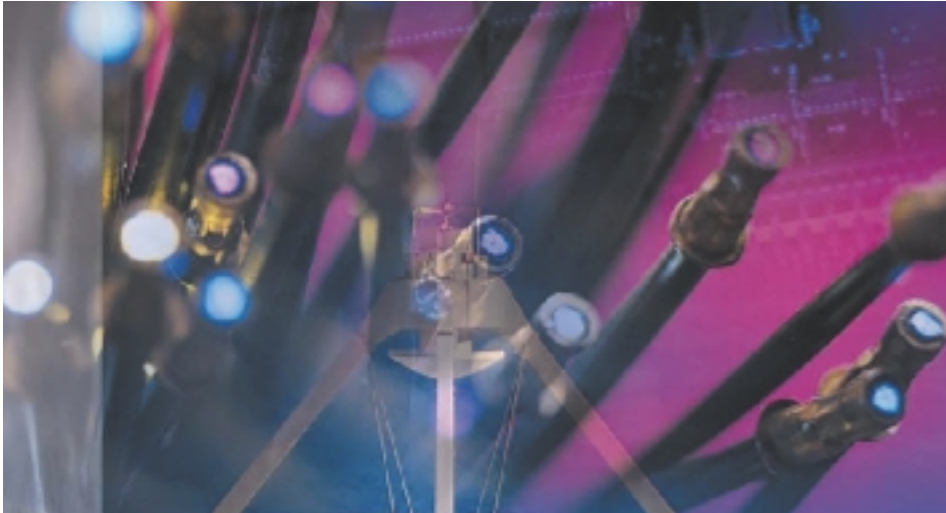


## Microsoft Dynamics AX stelt FME-CWM in staat dienstverlening te optimaliseren.



FME-CWM zag Microsoft Dynamics AX als een hulpmiddel om extra structuur te brengen in de organisatie. Nu het systeem draait, stelt FME-CWM tevreden vast dat Microsoft Dynamics AX inmiddels een leidende rol inneemt in haar processen.

### **Dienstverlening**

Werkgeversorganisatie FME-CWM behartigt sinds 1961 de belangen van bedrijven in de technologisch - industriële sector en onderhoudt hiertoe voor 2700 lidbedrijven de banden met de politiek in Den Haag, Brussel en de provincie. Daarnaast verleent FME-CWM in toenemende mate tal van diensten voor haar leden en andere brancheverenigingen. Het beheren van een helpdesk, juridische ondersteuning, het uitvoeren van consultancy-activiteiten en interim-management vormen hierin de belangrijkste speerpunten. "We doen dit werk voor ruim 150 aangesloten brancheverenigingen. In totaal telt onze organisatie 220 medewerkers", aldus Hans Tanis, Manager Financiën en Informatievoorziening bij FME-CWM. "De status van onze IT-afdeling kan ik typeren als professioneel en gericht op de dienstverlening naar onze klanten toe. De systemen zijn zo ingericht dat het verzamelen van kennis over onze leden en het communiceren van informatie naar de leden toe zo efficiënt mogelijk kan plaatsvinden."

### **Kantelpunt**

Dreef FME-CWM voorheen qua inkomsten voornamelijk op contributiegelden, in september 2005 besloot de brancheorganisatie een andere koers te gaan varen. Door meer diensten aan te bieden en hiermee aanvullende inkomsten te genereren (retributie) werd noodzakelijk dat de organisatie meer projectmatig ingericht moest worden. Hans Tanis: "Deze strategische invalshoek maakte het voor ons noodzakelijk om meer inhoudelijke kennis over onze leden te verzamelen en hier ons voordeel mee te doen. Om dit in onze IT-infrastructuur, die al vrijwel helemaal Microsoft geïntegreerd is, in te passen besloten we tot de implementatie van Microsoft Dynamics AX."

### **Achterhaald beeld van software**

De partner met wie FME-CWM wilde samenwerken werd Pylades. Tanis: "Pylades is namelijk specialist in de toepassing van Microsoft Dynamics AX bij dienstverleners." In de gesprekken met Pylades bleek FME-CWM een vrij eenzijdig beeld te hebben van Microsoft Dynamics AX. Hans Tanis: "Wij zagen het vooral als een hulpmiddel. Terwijl het feitelijk een geïntegreerd platform is waar alle primaire processen op ingericht kunnen worden tot één geheel, zodat je er zo veel mogelijk profijt van hebt. Het is bovendien een systeem gebleken met tal van standaardfunctionaliteiten die uitermate geschikt zijn om de klant te ondersteunen."



### Feiten in het kort

#### **Bedrijf**

De Vereniging FME-CWM is de ondernemersorganisatie voor de technologisch-industriële sector. FME telt 2.750 lidbedrijven en er zijn 160 branche-organisaties aangesloten. FME heeft, incl. branche-organisaties, 220 medewerk(st)ers met specialistische kennis op vele terreinen in dienst.

#### **Activiteiten**

De Vereniging FME-CWM behartigt de belangen van de lidbedrijven en verleent hen een breed pakket aan diensten.

#### **Branche**

Branche-organisaties & Verenigingen

#### **Aantal gelijktijdige gebruikers**

99 Concurrent Windows users  
200 Concurrent Web users

#### **Modules**

Financieel, intercompany, handel/logistiek, projecten, vaste activa, CRM, campagne management, enterprise portal  
**Pylades specifieke modules:**  
Project Studio, Ledenadministratie, Atlas XL

#### **Besturingssysteem**

Windows XP pro

#### **Hardware**

HP

#### **Microsoft Gold Certified Business Solutions Partner**

## **PYLADES**

Postbus 109  
1380 AC Weesp  
Telefoon (0294) 490055  
Fax (0294) 490059  
E-mail info@pylades.com  
Internet www.pylades.com

## **Microsoft**

### **GOLD CERTIFIED**

Partner

## **Werken met Dynamics AX**

Hans Tanis: "Als je met Microsoft Dynamics AX aan de slag gaat, moet je je realiseren, dat het systeem pas echt goed werkt als het aansluit op jouw manier van werken. Je begint met een zo puur mogelijke implementatie. Sommige van je processen passen daar perfect in, anderen vergen wat eenvoudige aanpassingen binnen de programmatuur, en weer andere processen moet je als organisatie aanpassen op Microsoft Dynamics AX. Dat betekent dat je de manier waarop je werkt aanpast. 'Maatwerk' is bij Microsoft Dynamics AX eigenlijk niet aan de orde, hoogstens op detailvlak. Het feit dat onze organisatie een kanteling teweeg wilde brengen, maakte het voor ons een uitermate geschikt moment om ook anders te gaan denken en te gaan werken. Meer op de Microsoft Dynamics AX-manier, om het zo te zeggen. Partner Pylades heeft ons hierin begeleid." In oktober 2004 is de implementatie gestart, in januari 2005 kon als eerste de financiële afdeling met Microsoft Dynamics AX aan de slag. De CRM-module stond voor september 2005 op het programma. Hans Tanis: "Dat is uitgesteld omdat FME-CWM op dat moment de overgang maakte naar een meer bedrijfsmatige manier van werken, waarbij de retributieve dienstverlening meer nadruk kreeg. In mei 2006 hebben we het CRM-traject alsnog opgepakt, waarvan de implementatie in het voorjaar van 2007 is afgerond. Ook de module 'Projecten' hebben we FME-breed geïmplementeerd."

## **Veel voordelen**

In de praktijk biedt het werken met Microsoft Dynamics AX veel voordelen. Tanis: "Allereerst wil ik wijzen op een mooie eigenschap van Dynamics AX waar wij onvoldoende zicht op hadden: het maken van strategische keuzes is aanzienlijk eenvoudiger geworden, omdat het inzicht in de organisatie veel groter is geworden. Zo hebben we nu mogelijke knelpunten veel sneller in beeld en kunnen we daar direct op inspelen. Het sluit naadloos aan bij de wens van onze klanten om sneller en adequater geïnformeerd te worden."

Daarnaast zijn veel procedures binnen onze organisatie door Microsoft Dynamics AX simpeler geworden. Alle informatie over een project komt op één centraal punt binnen, alle informatie wordt eenduidig vastgelegd, en eventuele wijzigingen worden centraal verwerkt. Dat zorgt voor meer inzicht in de status van z'n project, waardoor ook de kans op omissies wordt gereduceerd. We zijn nu iedere dag bezig met het gestructureerd vastleggen van informatie, die eenvoudig is op te roepen en gemakkelijk te verwerken is. Bovendien weten onze mensen goed met het systeem om te gaan, iets wat eveneens van groot belang is als je als organisatie slagvaardig wil zijn."

## **Platform voor de toekomst**

FME-CWM wil in de toekomst een nog sterker op de klant gerichte organisatie worden. De aandachtsgebieden van diezelfde klant zullen dan ook veel aandacht moeten krijgen. Hans Tanis: "Van een vraaggerichte organisatie willen we naar een meer aanbod-gedreven organisatie groeien. De producten en diensten, die we onze leden en externe brancheorganisaties bieden, moeten daarom aansluiten op de wens van de klant. Ons nieuwe platform biedt die mogelijkheid."

## **Eisen**

- Microsoft Dynamics AX moet bedrijfsomslag ondersteunen
- Nieuwe activiteiten en dienstverlening
- Gestructureerd informatie vastleggen

## **Voordelen**

- Administratieve processen lopen soepeler
- Centralisatie van gegevens
- Volledig inzicht in lopende projecten
- Snel en adequaat reageren op mogelijke knelpunten
- Klanten merken de verhoogde professionaliteit

### **Voor meer informatie**

Microsoft Dynamics, een divisie van Microsoft, biedt een reeks geïntegreerde end-to-end bedrijfsapplicaties en -diensten. Deze oplossingen zijn speciaal ontwikkeld om kleine, middelgrote en grote bedrijven te verbinden met klanten, medewerkers, partners en leveranciers. De applicaties van Microsoft Dynamics optimaliseren zakelijke processen voor financiën, analyse, personeelsmanagement, e-commerce, productie en retailmanagement. De oplossingen bieden complete inzichten die de basis leggen voor zakelijk succes.

Voor meer informatie over Microsoft Dynamics: [www.microsoft.nl/dynamics](http://www.microsoft.nl/dynamics)

*"Met ons nieuwe dienstenpakket hebben we meer dan ooit te maken met klanten. Klanten willen snel geholpen worden, knelpunten in de dienstverlening moeten direct gesignaleerd worden, en zelf wil je zicht houden op alle lopende trajecten. Microsoft Dynamics AX is een IT-oplossing waarmee we op al deze facetten boven verwachting scoren."*

*J.P. Tanis  
Manager Financiën en  
Informatievoorziening bij  
FME-CWM*

**PYLADES**

**Microsoft®**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner