



*“DE HOGE BEOORDELING DOOR BESTAANDE KLANTEN, BEWEZEN BRANCHEKENNIS, HELDERE PROJECTAANPAK EN GUNSTIGE TARIEVEN WAREN DOORSLAGGEVEND IN ONZE KEUZE VOOR RUBICON.”*

*Richard Attema, teamleider ICT Kenwerk*

## **Dynamics CRM groeit uit tot centrale applicatie voor relatiebeheer en meer!**

Kenniscentrum Kenwerk koos voor het Microsoft-portfolio. Daardoor ontstond behoefte aan één 'full service Microsoft-applicatie-dienstverlener' die in staat is op strategisch niveau mee te denken en gezamenlijk de ICT-visie te realiseren. Rubicon is na een uitgebreide leveranciersselectie door Kenwerk geselecteerd om gezamenlijk het meerjarenprogramma uit te voeren. Inmiddels hebben Kenwerk en Rubicon gezamenlijk de volgende projecten gerealiseerd:

- Uitbreiding functionaliteit huidige CRM-omgeving en realisatie noodzakelijke CRM-koppelingen.
- Nieuw intranet op basis van SharePoint 2010 om interne samenwerking te verbeteren.
- Uitbreiding en verbetering functionaliteit verschillende portalen.
- Managementinformatiesysteem dat geïntegreerde stuurinformatie biedt tussen het financiële en CRM-systeem.

### **Dynamics CRM**

Als verbindende schakel tussen beroepsonderwijs en bedrijfsleven heeft Kenwerk een groot aantal relaties. Het relatiebeheer wordt ondersteund door Dynamics CRM. In de afgelopen periode is CRM meer en meer de centrale applicatie geworden waar niet alleen het erkenningsproces in is ondergebracht. Ook het commerciële proces van signaal tot opdracht, het projectmanagementproces, de declaraties en de urenregistratie worden door CRM ondersteund. Waar nodig zijn koppelingen gerealiseerd met andere systemen, zoals het financiële systeem. Bij de realisatie van de nieuwe functionaliteit en het opleiden van de gebruikers hierin, kwam de jarenlange ervaring van Rubicon met Dynamics CRM in het beroepsonderwijs en kenniscentra goed van pas. Rubicon is sparringpartner voor Kenwerk en adviseert over de te maken keuzes.

*“Wij zijn uitstekend geadviseerd door Rubicon. Een prima sparringpartner voor het ontwerpen van de juiste oplossing. Daarnaast werd gezorgd voor de realisatie van de oplossing volgens afspraak.”- Debbie Meershoek, functioneel applicatiebeheerder CRM Kenwerk*

### **Intranet voor optimale samenwerking en kennisdeling**

Voor de interne organisatie is het voor Kenwerk van belang dat informatie en kennis eenvoudig kan worden gedeeld en dat de ICT-omgeving het samenwerken in teams en projecten vergemakkelijkt. Na het afronden van het functioneel en het grafisch ontwerp is Rubicon begonnen aan de daadwerkelijke realisatie van het intranet. Rubicon heeft hiervoor gebruik gemaakt van een bewezen iteratieve realisatiemethodiek bij SharePoint-trajecten. Door het ontwerp in 'functionele blokken' op te delen, kon het intranet in delen worden ontwikkeld,

getest en opgeleverd. Rubicon realiseerde een samenwerkingsportaal dat bijdraagt aan een betere en efficiëntere informatie- en kennisdeling en onderlinge samenwerking.

*“Voor ons nieuwe intranet in SharePoint heeft Rubicon ons op professionele wijze geholpen bij de vertaling van onze gebruikerswensen naar een Functioneel Ontwerp. Na een praktische sessie met een consultant van Rubicon was het volledige Functioneel Ontwerp in de basis gereed.” - Nikki Nederhoff, projectleider intranet Kenwerk*

## Sources bestaande Kenwerk-portalen veilig gesteld

Kenwerk beschikt over een aantal portalen die gebouwd zijn door derden. Rubicon heeft binnen deze portalen een aantal verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast heeft Rubicon de sources van deze portalen veilig gesteld in haar Team Foundation System.

*“Een uitbreiding en verbetering van onze portalen door Rubicon heeft ertoe geleid dat ons primaire proces nog efficiënter verloopt.” - Kjeld van Krieken, functioneel applicatiebeheerder CRM en portalen Kenwerk*

## Managementinformatiesysteem voor een doorlopend proces van ‘meten’ – ‘analyseren’ – ‘rapporteren’ – ‘verbeteren’

Binnen Kenwerk was behoefte aan meer complete en gestructureerde managementinformatie en vooral ook aan een verbeterde toegankelijkheid van deze informatie op tactisch en strategisch niveau. Kenwerk heeft een uitgebreide analyse uitgevoerd om de volledige informatiebehoefte op strategisch en tactisch niveau te bepalen. Rubicon heeft Kenwerk geadviseerd bij de keuzes rondom een nieuw managementinformatiesysteem. De keuze voor de realisatie viel op de inzet van Microsoft SQL Server met de bijbehorende Business Intelligence componenten. Een optimale keuze in prijs en prestatie!

Ook hier werd het ontwerp in 'functionele blokken' opgedeeld zodat in delen kon worden ontwikkeld, getest en opgeleverd. De nieuwe rapportages uit het managementinformatiesysteem bieden op bestuurlijk niveau nog meer mogelijkheden om de organisatieprestaties te verbeteren.

## Keuze voor Rubicon was de juiste

Het resultaat is een geïntegreerde omgeving, waarbij de gebruikers via de browser toegang hebben tot de:

- Noodzakelijke registraties in Dynamics CRM.
- Documenten, gedigitaliseerde archieven en samenwerkingsomgeving in SharePoint.
- Managementinformatie in Microsoft SQL Server en BI.

Tijdens deze diverse projecten die onderdeel zijn van het Kenwerk ICT-programma, vervulde Rubicon succesvol de rol van advies-, implementatie- en beheerpartner. De zeer ervaren en Microsoft-gecertificeerde professionals, de aanpak en specifieke kennis voor dit soort projecten waren hierbij essentieel. Dit in combinatie met een duidelijke visie, daadkracht en kennis van het team van Kenwerk hebben ervoor gezorgd dat de projecten geheel naar tevredenheid van beide partijen zijn afgerond.