

ABVAKABO FNV is de grootste vakbond in de publieke sector. De 350.000 leden zijn werkzaam bij overheden, in de zorg, het welzijnswerk, onderwijs, sociale werkvoorziening, nutsbedrijven en post en telecommunicatie. Abvakabo FNV heeft de sterke ambitie om het ledenaantal van 350.000 te verhogen naar 400.000 in 2010. Abvakabo heeft Metrics & More gevraagd haar hierbij te ondersteunen.

Om haar ambitie te kunnen realiseren heeft de bond een aantal verbetersporen gedefinieerd. Een spoor richt zich op het optimaliseren van de klantprocessen een ander spoor heeft meer de focus op de inrichting van het CRM Systeem. Middels workshop met eindgebruikers wordt gestreefd naar maximale kwaliteit en draagvlak. Zes CRM professionals van CRMTalent leveren een belangrijke bijdrage aan deze verbetersporen. Een zeer ervaren CRM programmamanager van CRMTalent voert een strakke regie waardoor het CRM project binnen budget en afgesproken tijdslijnen blijft.