

Kundeprofil

Pensionskassernes Administration – i daglig tale PKA – er landets største administrationselskab for pensionskasser. Selskabet administrerer arbejdsmarkedspensioner for otte selvstændige pensionskasser med i alt 230.000 medlemmer fra social- og sundhedssektoren.

Situation

PKA udsender store mængder korrespondance til bestyrelser og delegerede i hver af de otte tilknyttede pensionskasser. Det er en omstændelig og tidskrævende proces, der hidtil har krævet minutløs planlægning og tillige ofte programmørassistance i tilfælde af større udsendelsesrunder eller ved tilretning af skabeloner og tilrettelagte skrivelser.

Løsningen

Med en Office Business Applications-løsning kan PKA sortere og udtrække medlemsdata direkte fra Microsoft Dynamics CRM til Microsoft Office-applikationer såsom Excel og Outlook, forberede udsendelser direkte i Word og tilrette breve i sidste øjeblik.

Fordele

- Let at overskue og sortere data om tillidsfolk, der skal modtage skrivelser og mails
- Medarbejdere langt mere selvhjulpne, da de selv kan foretage udtræk og tilrette skrivelser helt op mod deadline
- Sparer udviklertimer i forbindelse med tilretning af dokumentskabeloner
- Betydeligt hurtigere ekspedition af udsendelser
- Rettelser i persondata såsom mail og mobiltelefonnummer skal kun foretages ét sted
- Sømløs overgang mellem Microsoft CRM og relevante Microsoft Office-applikationer

Software og services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Office System 2007

Partner

Netcompany – www.netcompany.dk

Pensionskasse bliver selvhjulpne med Office Business Applications-løsning

PKA kobler Microsoft Office-applikationer sammen med Microsoft Dynamics CRM i en såkaldt Office Business Application og sparer kostbare og tidskrævende arbejdsprocesser, hver gang der skal kommunikeres med delegerede og bestyrelsesmedlemmer fra de otte tilknyttede pensionskasser. Samtidig bliver medarbejderne betydeligt mere selvhjulpne og kan lettere minimere risikoen for fejl.

Med mere end 230.000 tilknyttede medlemmer er PKA landets største selskab indenfor administration af pensionskasser. Selskabet administrerer arbejdsmarkedspensioner for otte forskellige pensionskasser, hvis medlemmer overvejende er ansat indenfor social- og sundhedssektoren. Via et omfattende repræsentativt demokrati kan de mange medlemmer øve indflydelse på, hvordan deres pensionskroner administreres. Derfor bruger de ansatte i PKA også en del af deres tid på at holde bestyrelsesmedlemmer, delegerede og suppleanter fra de otte kasser informerede om møder, kurser, generalforsamlinger med mere.

– Det mest synlige resultat er nok, når vi løbende året rundt sender en stor mængde breve til skiftende modtagergrupper, forklarer teamleder Karin Svane, PKA. Det har traditionelt været en omstændelig opgave. Dels fordi det i sig selv var tidskrævende at udtrække og sortere data om de 1.000 personer med tillidshverv af den ene eller anden slags i de otte pensionskasser. Dels fordi det var bøvlet – og kunne forsinke en arbejdsgang med op til et døgn – at ændre i breve, der allerede var tilrettelagt. For eksempel hvis man fandt en fejl i brevene eller ville ændre en formulering.

– Tit skulle vi endda have fat i en udvikler til at hjælpe med at ændre i brevkabelonerne, fordi de gennem mange år var blevet overlæsset med så mange koder, at de var meget svære at gennemskue for ikke-teknikere, konstaterer Karin Svane. Ydermere har PKA hidtil haft to forskellige systemer til at håndtere henholdsvis kurser og begivenheder som f.eks. møder eller generalforsamlinger – selv om systemerne alt overvejende indeholdt data om de samme mennesker.

“Nu kan vi for eksempel trække en modtagerliste ud af CRM-systemet, hvorefter man vælger en skabelon og fletter hele molevitten på normal vis i Word. Du lægger sådan set ikke videre mærke til, at du skifter mellem systemerne, og du bevarer adgangen til at justere brevindholdet undervejs. På den måde kan du holde fokus på opgaven og bevare fleksibiliteten hele vejen igennem.”

Karin Svane, teamleder, PKA

– For eksempel skulle informationer opdateres to steder, hvis f.eks. et bestyrelsesmedlem i en af de otte pensionskasser skiftede telefonnummer eller mail. Det var frygtelig besværligt og det var let at begå fejl, konstaterer Karin Svane.

MICROSOFT OFFICE KOBLES DIREKTE PÅ CRM-SYSTEMET

Pædagogernes Pensionskasse og Lærernes Pension – udviklet en løsning, der binder Microsoft Dynamics CRM sammen med en række Microsoft Office-applikationer. Det er det, der kendes som en “Office Business Applications”-løsning.

– I sig selv ville det være en gevinst for både PKA og os at gå fra to systemer til et. Samtidig ville en løsning af denne karakter gøre medarbejderne i stand til at løse en række opgaver betydeligt hurtigere end førhen. Og det er netop en væsentlig del af Forcas rolle at være på forkant med it-udviklingen, som selskabet udfører for sine kunde, siger kommerciel udviklingsdirektør Anne Marie Jess Hansen fra Forca.

– Samtidig ville PKA blive i stand til at effektivisere en lang række processer, som tidligere i høj grad var manuelt baserede eller – som minimum – arbejdskrævende, uddyber hun.

Softwarehuset Netcompany blev sat til at udvikle løsningen, der gik i drift i forsommeren 2009 og som har fået en god modtagelse hos PKA.

– Nu kan vi for eksempel trække en modtagerliste ud af CRM-systemet, hvorefter man vælger en skabelon og fletter hele molevitten på normal vis i Word. Du lægger sådan set ikke videre mærke til, at du skifter mellem systemerne, og du bevarer adgangen til at justere brevindholdet undervejs. På den måde kan du holde fokus på opgaven og bevare fleksibiliteten hele vejen igennem, siger Karin Svane.

LET AT RETTE FEJL OG FÅ UDSENDELSER KLAR I ÉN ARBEJDSGANG

Før i tiden stod nogle af systembrevens endelige layout og indhold først klart efter en natlig kørsel. Derfor kunne medarbejderne først spotte fejlen dagen efter, for derefter at bestille en ny kørsel. Det var – med Karin Svanes ord – “stressende for dem, der skulle udføre opgaven. Især hvis de fandt ud af, at de skulle have fat i en tekniker i sidste øjeblik, fordi et eller andet kiksede.”

– Men i dag kan vi se det hele med det samme og rette til, fuldstændig ligesom du retter et ganske almindeligt Word-dokument. Det fjerner stressedelementerne og sikrer, at fejl kan rettes og at der kan foretages

“Tilsvarende vil vi også fremover kunne automatisere input fra vores webinterface, så f.eks. tilmeldinger til kurser eller møder ryger direkte ind i CRM-systemet. Så selv om vi løsningen allerede har lettet vores hverdag, så har systemet stadig mange flere funktionaliteter, som vi kan få gavn af.”

Karin Svane, teamleder, PKA

ændringer i sidste øjeblik uden de store omkørsler. Samtidig slipper vi, populært sagt, for at bestille en udvikler, hver gang der skal rettes et komma i en dokumentskabelon, konstaterer Karin Svane.

Ligeledes gør koblingen mellem CRM-systemet og Microsoft Office-applikationerne, at det er nemt at dokumentere, hvem der præcis har modtaget hvilke dokumenter – og hvornår.

– Alt skal jo gå rigtig for sig i et medlemsdemokrati. De politisk valgte bestyrelser skal løbende have informationer, ligesom der skal indkaldes til møder og kurser, udsendes dagsordener og referater og så videre. Derfor betyder det naturligvis meget, at alt distribueres korrekt – samt at man kan dokumentere, at dokumenterne er sendt til den rigtige personkreds, forklarer Karin Svane.

PLANLÆGNING OG YDERLIGERE AUTOMATISERING

Men selv om løsningen allerede få måneder efter sin implementering gavner PKA ved at gøre

arbejdsprocesser markant mere smidige end før, så ser Karin Svane også frem til at bruge den i forbindelse med planlægning og processtyring.

– I dag har vi en slags almanak i form af et simpelt worddokument, der beskriver hvornår hvilke dokumenter og indkaldelser skal udsendes og til hvem. Men CRM-systemet giver rigtig mange muligheder for at styre den slags, så de store kørsler og udsendelser kan planlægges og automatiseres i langt højere grad, siger hun.

– Tilsvarende vil vi også fremover kunne automatisere input fra vores webinterface, så f.eks. tilmeldinger til kurser eller møder ryger direkte ind i CRM-systemet. Så selv om vi løsningen allerede har lettet vores hverdag, så har systemet stadig mange flere funktionaliteter, som vi kan få gavn af, siger Karin Svane.

MERE SIKRE OG EFFEKTIVE PROCESSER HOS KUNDERNE

Hos Forca vurderer Anne Marie Jess Hansen, at løsningen ikke blot vil kunne gøre det muligt for PKA at gøre processer bedre og billigere. Men også at den med fordel kan udrulles hos Forcas øvrige kunder, hvis de beslutter sig for at købe den.

– Ligeledes vil en løsning af denne karakter kunne gavne medlemsejede virksomheder over en bred kam, tror jeg. For eksempel bliver det langt nemmere at planlægge og eksekvere kampagner, hvervning og informationstiltag, når du ikke først skal rode med databaser og foretage en decideret udviklingsindsats, hver gang der skal sendes et brev til et stort antal mennesker. For med de rigtige værktøjer kan du bare gøre det, siger Anne Marie Jess Hansen.

Har medarbejderne altid de rigtige værktøjer ved hånden? Eller skal de ind i mange forskellige backend-systemer for at finde data og oplysninger, se udviklinger, slå op, forespørge eller indtaste? For til sidst – måske – at sidde med et mere eller mindre komplet billede af kunde-, produkt- eller markedssituationen, som de skal agere på.

Backend, ERP og LoB systemerne opfanger transaktionerne i forretningsprocesserne. Men meget af det, vi som mennesker gør i de ustrukturerede dele af processerne, handler mere om mail og telefon, breve eller excel-beregninger. Det foregår kort sagt mellem, før og efter trin i de strukturerede processer.

Microsofts Office Business Applications bygger bro mellem et eller flere backend systemer og Office-systemet. Det sikrer, at brugerne kan blive i kendte applikationer som Word, Excel, Outlook eller OneNote og udføre opgaver.

Opgaver der eller ville kræve, at de gik ind i et eller flere virksomhedssystemer, som de fleste brugere måske ellers kun sjældent bruger og derfor ikke nødvendigvis kender særlig godt.

OBA gør det muligt spare omkostninger til licenser, træning, tidsforbrug og til support og højner brugertilfredsheden. Primært fordi selv komplicerede processer, der involverer mange forskellige datakilder, kan foregå i ét samlet, kendt og optimeret brugerinterface. Ligeledes sikrer OBA, at investeringerne i ERP, CRM og LoB systemer kan realiseres som reel værdi ved at fjerne den største trussel mod disse investeringer; nemlig at brugerne ikke anvender dem på grund af en udfordrende brugergrænseflade.

OBA kan være enkle løsninger, hvor kundedata hentes ind i CRM systemet og indsættes i Word brevskaabelonen. Men her kan også være tale om mere komplekse systemer, hvor data hentes i forskellige datakilder, bearbejdes i en Office-applikation, skriver tilbage til backend systemerne og udstiller data på SharePoint som viden og til videre bearbejdning.

OBA er alt fra fra simple "Ud-af-boksen"-konfigurationer med indbyggede SharePoint lister eller intelligente InfoPath formularer og hele vejen op til professionelle udviklingsløsninger, der gør brug af Visual Studio.