



# Service til krævende medlemmer

Ingeniørforeningen, IDA, står midt i en omfattende udbygning af foreningens it-plattform. For at fremtids sikre medlemsservicen har foreningen indført en selvbetjeningsportal og et nyt medlemssystem, der skal strømline al medlemshåndtering.

Ingeniørforeningen, der organiserer flere end 67.000 danske ingeniører og andre med en teknisk/naturvidenskabelig uddannelse, har sat medlemskontingentet ned med 1.000 kr. i løbet af det seneste par år, og organisationen satser stærkt på at skaffe nye medlemmer de kommende år.

De mistede indtægter skal hentes hjem gennem en kraftig udbygning af de it-services, som også skal sætte Ingeniørforeningen i stand til at servicere den voksende medlemsskare endnu bedre.

Første etape af foreningens effektiviseringsprojekt, der bygger på Microsoft® Office SharePoint® Server, er netop færdig. It-chef i Ingeniørforeningen Lars Aagaard

har været projektchef for projektet, som er blevet gennemført konsekvent i overensstemmelse med organisationens strategiske mål.

## **Integration af systemer understøtter strategiske mål**

IDAs mål er at skaffe 20.000 flere medlemmer, skabe bedre vilkår og øge medlemmernes værdi af medlemskabet. Lars Aagaard siger:

“Vi ser ikke it som andet end en understøttelse af vores forretningsprocesser, og fordi vi er i gang med et stort Business Excellence-projekt, har vi godt overblik over alle vores forretningsprocesser. Det betyder,

at vi i organisationen er i stand til at stille meget præcise krav til vores it-systemer, så der kan udvikles it-tjenester der, hvor det gør mest gavn."

Disse krav er imødekommet af en sammensat Microsoft-løsning med SharePoint 2007 og CRM 4.0 som omdrejningspunkt for den fremtidige medlemsbetjening. SharePoint er foreningens digitale ansigt udadtil og trækker på de bagvedliggende systemer. Det skaber både effektiviseringer her og nu, men takket være den åbne struktur vil systemerne også være gearret til fremtidens udfordringer, mener Lars Aagaard.

### Effektivt sammenspil mellem applikationer

Valget af en Microsoft-løsning blev truffet allerede tilbage i 2001. Dengang var det et vanskeligt valg, mener Lars Aagaard, men skulle beslutningen træffes i dag, ville han ikke være i tvivl:

"Forskellen på dengang og nu er, at Microsoft har satset så kraftigt på SOA (service orienteret arkitektur) og integration. Vores moduler spiller nu sammen på mange måder, og der er et stort potentiale, som vi endnu ikke har udnyttet. Den stærke integration mellem Office, CRM, SharePoint og BI gør, at man kan vise informationerne der, hvor der er brug for

dem, på tværs af de forskellige systemer. Det kan foregå meget smidigt, og uden at brugeren behøver at tænke over, hvor data kommer fra," fortæller Lars Aagaard.

### Viden, der styrker

"Viden, der styrker" er IDAs varemærke og et vigtigt sigtepunkt for al it-udvikling i IDA.

Et af del-projekterne har været at flytte dele af medlemshåndteringen fra et ældre Axapta-system over til Microsoft CRM. Fordele er, at oplysninger om medlemmer med ét bliver parate til brug på web, Outlook, i Business Intelligence etc. Udviklingen af et datawarehouse er en central komponent i understøttelsen af "Viden, der styrker" og spiller sammen med de øvrige applikationer, lyder der fra Lars Aagaard.

"Vi har et konstant overblik over vores performance og vores medlemmer, og samtidig får vi mulighed for at trække ny viden ud af

vores databaser. Eksempelvis kan vi med informationerne fra vores datawarehouse med business intelligence se, hvilke af vores medlemmer der har størst sandsynlighed for at forlade os. Den slags oplysninger kan være meget nyttige i forbindelse med særlige medlemstilbud, og vi vil også være i stand til præcist at se effekten af vores forskellige tiltag," siger Lars Aagaard.

Han mener, at Ingeniørforeningen med de nye og kommende implementeringer er kommet meget langt i forhold til tilsvarende organisationer. Det skyldes i høj grad den systematiske brug af Exellencemodellen i Ingeniørforeningen og den fortsatte udvikling af foreningens processer med udgangspunkt i mål og strategi. Det, kombineret med en maksimal udnyttelse af standard Microsoft-komponenter, udgør et stærkt udgangspunkt for den fremtidige udvikling, mener Lars Aagaard.



### INGENIØRFORENINGENS LØSNING:

Microsoft SharePoint 2007  
Microsoft SQL 2005  
Business Intelligence Server  
Performance Point Server  
Microsoft Dynamics CRM  
Microsoft Dynamics Axapta  
Microsoft Exchange  
Microsoft Office  
Netcompanys GetOrganized for SharePoint  
Etc.

Netcompany IT and business consulting har været IDAs primære partner på projektet og vil være det i den fremtidige udvikling.

### OM INGENIØRFORENINGEN, IDA

Ingeniørforeningen, IDA, er en moderne interesseorganisation og fagforening for ingeniører og andre tekniske og naturvidenskabelige akademikere. IDA har flere end 67.000 medlemmer og er dermed Danmarks største akademiske fagforening.

IDA rådgiver og forhandler for sine medlemmer og varetager medlemmernes interesser både på arbejdspladserne og i den offentlige debat og meningsdannelse. Derudover har IDA omfattende møde- og netværksaktivitet til at understøtte medlemmernes faglige udvikling.

IDA er en del af "Ingeniørfamilien", der blandt andet omfatter IDA-forsikring, fagbladet Ingeniøren, 2 pensionskasser og en a-kasse.