

# Bedre service og overblik hos Dansk Sygeplejeråd med xRM

Med xRM fra Netcompany kan Dansk Sygeplejeråd betjene medlemmerne bedre og mere effektivt, sætte strøm til tidskrævende standardprocesser og selv tilpasse løsningen i meget vidt omfang.

Da Dansk Sygeplejeråd skulle have nyt medlemssystem, var det dels afgørende at det var baseret på en mainstreamplatform, dels at det kunne tilpasses i betydeligt omfang. Men samtidig ville organisationen ikke bindes for meget op på prædefinerede standardrutiner eller skabe et behov for stadig konsulentbistand.

– Det er almindelig kendt, at der hersker en stærk faglig identitet blandt sygeplejersker. Men en tilsvarende kultur gør sig faktisk også gældende i selve Dansk Sygeplejeråd, og selv på it-niveau lægger vi vægt på at have løsninger, der er af høj kvalitet og som fungerer effektivt i vores organisation, siger IT-udviklingschef Torsten Nielsen, Dansk Sygeplejeråd. Af samme årsag fik det tidligere – selvudviklede – medlemssystem lov at fungere i over 30 år, før man for alvor begyndte at lede efter en afløser.

– Efterhånden var der kun et par medarbejdere tilbage i organisationen, som vidste hvordan der så ud inde i maven på det gamle medlemssystem. Det gjorde os sårbare. Samtidig sendte det et skidt signal til nye medarbejdere, når de blev mødt af tegnbaserede skærbilleder og en brugergrænseflade fra firserne, som det snildt kunne tage et par år at lære at betjene effektivt, siger Torsten Nielsen.

Efter længere tids overvejelser besluttede Dansk Sygeplejeråd at basere sit nye medlemssystem på en løsning baseret på Microsoft Dynamics CRM; en løsningstype, der også kaldes 'xRM', fordi den bruges til et andre formål end at holde styr på de kunderelationer, CRM oprindeligt var bygget til. Netcompany blev valgt som leverandør.

– På den ene side ville vi gerne have store frihedsgrader i forhold til anvendelse og fremtidig udvikling. På den anden side er mange af vores processer relativt enkle. Her passede xRM godt ind, fordi vi – ved at acceptere et antal prædefinerede

grundregler og betjeningsformer – kunne forme systemet til at løse præcis de opgaver, vi havde behov for, forklarer Torsten Nielsen.

## Medlæring giver intern kompetence og sikrer uafhængighed af konsulenter

Over foråret 2010 fik Dansk Sygeplejeråd migreret alle medlemsdata til den nye xRM-baserede løsning og lukket det gamle system. Af flere omgange har brugere siddet i samme lokale som udviklerne, afprøvet funktioner og givet generel feedback med det resultat, at der er introduceret utallige forbedringer og mange småfejl er udryddet med det samme. Torsten Nielsen betegner processen som 'ekstremt adræt og meget tilfredsstillende. Også for brugerne.'

– Samtidig har Netcompanys konsulenter været gode til at lære fra sig. Det betyder reelt, at vi nu er så godt inde i teknologien, at vi selv kan foretage en ret betydelig del af de kommende udviklings- og tilpasningsopgaver, siger Torsten Nielsen. På den led har hele implementerings- og udviklingsprocessen fungeret som et tæt parløb mellem udviklere hos Netcompany og Dansk Sygeplejeråd.

Men samtidig kan sygeplejerådet i fremtiden nemt finde både medarbejdere og eksterne konsulenter med tæt kendskab til den standardteknologi, som Microsoft CRM trods alt er – hvilket er en af de afgørende fordele sammenlignet med den tidligere løsning.

LÆS MERE PÅ BAGSIDEN ->



Dansk Sygeplejeråd (DSR) har ca. 72.500 medlemmer og repræsenterer knap ni ud af ti sygeplejersker i Danmark. Organisationen varetager medlemmernes interesser i bl.a. ansættelses- og overenskomstforhold og har samtidig en stærk faglig profil som vidensorganisation på det sundhedsfaglige felt. DSR har ca. 300 ansatte og er lokalt organiseret i fem kredse, der følger regionsgrænserne. Læs mere på [www.dsr.dk](http://www.dsr.dk)

Netcompany IT and business consulting leverer forretningskritiske it-løsninger og rådgivning. Netcompany leverer virksomhedssystemer og portaler på web-teknologi, f.eks. portaler til kunder, partnere og medarbejdere, e-handel, e-indkøb, CRM, workflow og sagsstyring, content management, intranet, integration af nye og eksisterende systemer m.m. Netcompany dækker førende teknologier og standardpakker inden for .NET og J2EE. Læs mere på [www.netcompany.com](http://www.netcompany.com).

Grønningen 19  
DK-1270 København K  
Tlf.: +45 70 13 14 40  
[www.netcompany.com](http://www.netcompany.com)  
[info@netcompany.com](mailto:info@netcompany.com)

– På den måde kan man sige, at vi får fordelene ved at købe ind på en standardteknologi, men samtidig har været i stand til at tilpasse løsningen i meget betydelig grad, siger Torsten Nielsen.

### Løsning har givet hele organisationen et løft Baggrund

Han vurderer, at det nye medlemssystem har givet hele organisationen et løft, hvilket også kommer medlemmerne mærkbart til gode.

– Det er blevet signifikant nemmere at overskue informationer om de enkelte medlemmer og yde dem en bedre service når de f.eks. ringer ind med spørgsmål eller behov for rådgivning og assistance, siger Torsten Nielsen.

– Men samtidig har det enorm betydning, at kollegerne nu selv kan finde ud af at betjene systemet. På den måde kan de f.eks. danne sig et overblik over lokale forhold før en forhandling – uden at være nødt til at bede it-afdelingen eller en superbruger om hjælp. Faktisk meldte flere kolleger fra til træningsforløbene, fordi de efter en halv time på egen hånd synes, at de kunne det, de havde behov for, siger Torsten Nielsen.

Han fremhæver også en nærmest ekstrem stabilitet, idet organisationen ikke har oplevet én eneste driftsforstyrrelse, siden løsningen blev taget i brug.

– Endelig synes jeg absolut det er værd at bemærke, at Netcompany og vi har overholdt alle tidsplaner i begge implementeringsfaser, også selv om tidsplanen var en smule knap. Vi har reelt erstattet det eksisterende medlemssystem med et nyt på seks måneder. Det har nok overrasket mange, at det gik så stærkt. Ikke mindst fordi vi havde taget tilløb internt i mere end ti år, siger Torsten Nielsen.

### Fleksibel platform kan bruges mange andre steder

Samtidig arbejder Dansk Sygeplejeråd og Netcompany på at anvende xRM-plattformen i en række andre sammenhænge. Bl.a. som grundlag til at gøre det muligt for sygeplejersker i beslægtede funktioner at finde hinanden og udveksle faglige erfaringer, ligesom det også er en mulighed at basere et kommende system til Danske Sundhedsorganisationers A-kasse på selvsamme xRM-plattform.

– xRM-plattformen er utroligt alsidig, men har samtidig den fordel, at du – når du først har lært at bruge den til én ting, også kan bruge den til alt muligt andet, fordi brugergrænsefladen er så konsistent, siger Torsten Nielsen.

### Udfordring

Dansk Sygeplejeråd ønskede et tilpasningsdygtigt medlemssystem baseret standardteknologi.

### Løsningen

En xRM-løsning baseret på Microsoft Dynamics CRM

### Fordele

- Ekstremt fleksibel og alsidig platform
- Konsistent og intuitiv brugergrænseflade
- Understøtter automatisering af arbejdsgange
- Hurtigt udviklings- og implementeringsforløb
- Netcompanys xRM-specialister har lært fra sig i en grad, så Dansk Sygeplejeråds egne it-ansatte selv kan videreudvikle og tilpasse løsningen i meget betydelig grad.
- Standardteknologi sikrer uafhængighed af leverandører og beskytter Dansk Sygeplejeråd investering
- Moden og stabil platform

### Hvad er xRM?

xRM er en populær betegnelse for en it-løsning, der kan behandle relationer mellem personer, enheder eller en hvilken som helst tænkelig kombination heraf. Det mest kendte eksempel er CRM (for Customer Relationship Management), men arkitekturen kan med lige så stort held anvendes som basis for opbygning af eksempelvis stamdatasystemer, medlemssystemer og organisationsløsninger med mere.