

IDA strømliner medlemshåndteringen med xRM

Ingeniørforeningen i Danmark baserede medlemssystemet på en xRM-plattform, hvilket gør det betydeligt nemmere at betjene og fastholde eksisterende medlemmer – samt at hverve nye i stort omfang.

ERP-systemer er glimrende til at holde styr på kroner og ører – men knap så velegnede, når man vil hverve og fastholde medlemmer. Så da Ingeniørforeningen i Danmark (IDA) i 2006 satte sig for at løfte medlemstallet fra de daværende 60.000 medlemmer til 80.000 i 2011, måtte der andre værktøjer på bordet.

- Vi måtte se i øjnene, at vores Axapta-baserede ERP-system slet ikke var brugervenligt og fleksibelt nok til at fungere som regulært salgsværktøj, forklarer it-chef Lars Aagaard, IDA.

- Derfor besluttede vi – i første omgang som et rent forsøg – at lade vores salgsafdeling arbejde med en basal Microsoft xRM-løsning fra midt i 2007, siger han.

11.000 nye medlemmer på tre år
Indsatsen forløb over al forventning. Brugerne meldte tilbage, at xRM-løsningen var nem at bruge samt gav det nødvendige overblik – og resultaterne udeblev ikke. I IDA betragtes det indledende xRM-forsøg således som en stærk støtte i arbejdet med at øge medlemstallet, der nu er vokset til 71.000; en stigning på 11.000 siden starten af 2006.

Derfor besluttede IDA i samarbejde med Netcompany at implementere en fuldskala xRM-løsning baseret på Microsoft xRM 4.0. Løsningen skulle trække stamdata direkte fra ERP-systemet og dermed også kunne fungere som primært værktøj i IDAs kontaktcenter, der varetager den daglige dialog med de mange medlemmer.

Samtidig skulle xRM-systemets muligheder for at oprette standardiserede workflows forenkles medlemsbetjeningen og bl.a. gøre det nemmere at oprette nye medlemmer korrekt i systemet, når de meldte sig under fanerne.

xRM-løsning vil danne skole

Det nye xRM-baserede medlemssystem gik live i april 2009 og porteføljemanager Thomas T. Raether, IDA, vurderer, at den vil kunne danne skole for den måde, andre professionelt drevne foreninger opererer på.

- Basalt viser vores erfaringer, at et xRM-baseret medlemssystem kan imødegå rigtig mange af de udfordringer, foreningsdrevne virksomheder arbejder med – både billigere, hurtigere og mere effektivt end traditionelle løsninger, siger Thomas T. Raether.

Han har også kun lovord til overs for den sparring og tekniske assistance, IDA fik fra Netcompany i implementerings- og tilpasningsfasen.

- Samarbejdet har været utroligt tilfredsstillende. Netcompany fremstår meget kompetente og er gode til at sætte sig ind i vores problemstillinger. De ved, hvad de har mellem hænderne, og samtidig overholder de tidsplanerne. Hvilket heller ikke er helt uvæsentligt, konstaterer Thomas T. Raether.

"Et overblik uden sidestykke"

I skrivende stund har den nye løsning kun været i fuld drift halvanden måned, men allerede høster xRM-systemet mange lovord fra IDA.

Læs mere på bagsiden.



VIDEN DER STYRKER

Ingeniørforeningen, IDA er en moderne interesseorganisation for alle ingeniører og for andre, der har et beskæftigelses- eller interessebaseret fællesskab med ingeniører i løsningen af opgaver af teknisk eller teknologisk karakter.

IDA, der har 82.000 medlemmer, varetager både ansattes, lederes og selvstændiges interesser inden for løn og ansættelse, arbejdsmarked, erhvervs politik, kompetence, karriere og uddannelse, arbejdsmiljø, teknologi og forskning.
Læs mere på www.ida.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.

Grønningen 19
DK-1270 København K
Tlf.: +45 70 13 14 40
www.netcompany.com
info@netcompany.com

 **netcompany**
IT and business consulting

Eksempelvis skulle kontaktcentret og de medarbejdere, der arbejder med medlemshvervning, tidligere jonglere mellem 3-4 forskellige systemer for at løse deres opgave. I dag får de derimod samtlige stamdata om medlemmets status og engagement med IDA op på skærmen, når først medlemmet har indtastet CPR-nummeret gennem telefonen.

- Det giver et overblik uden sidestykke. Vi kan ikke blot overskue basale stamdata såsom navn, arbejdsplads og betalingsstatus. Men også se vedkommendes anciennitet i IDA, om medlemmet har deltaget i IDA-arrangementer for nylig, hvilke fagtekniske netværk, hun er medlem af eller hvilke forsikringer, der abonneres på, opsummerer projektleder Mie Lauritzen, IDA.

- Vi kan også se, hvornår og i hvilken sammenhæng, vi sidst var i kontakt med medlemmet. Derfor vil vi typisk også spørge til, om den hjælp vi dengang ydede med eksempelvis jobsøgning, var god og tilstrækkelig – og følge op, hvis vi kan gøre det bedre eller hjælpe yderligere, siger Mie Lauritzen.

Desuden integrerer xRM-systemet op mod IDA GetOrganized-løsning. Det er en Netcompany-udviklet overbygning til SharePoint, som bl.a. gør det nemmere at varetage dokumenthåndtering og hurtigt finde tidligere korrespondance med det pågældende medlem.

Mere effektive kampagner

xRM-systemet giver også automatisk hvert medlem en ranking eksemplificeret ved rød, gul eller grøn farvekode. Den angiver medlemmets samlede engagement med IDA og dermed det vægtede udbytte, medlemmet har af foreningen på det aktuelle tidspunkt.

På det individuelle plan vurderer Lars Aagaard, at systemet giver en bedre medlemsbetjening – og i den store skala gør detaljerigdommen og rankingsystemet det betydeligt nemmere at gennemføre effektive kampagner. For eksempel målrettet medlemmer, der med fordel kunne tegne en bestemt type forsikring gennem IDA eller som kunne være interesseret i at deltage i bestemte fagrelaterede arrangementer.

- Der er slet ingen tvivl om, at vi høster betragtelige fordele ved at basere medlemssystemet på en xRM-plattform i stedet for på ERP-systemet. Allerede nu får vi rigtig mange forespørgsler fra kolleger i resten af organisationen, der gerne vil have adgang til systemet, fordi det kan hjælpe dem i deres arbejde. Det er måske ikke den mest almindelige respons at få, når man udruller en ny it-løsning, konstaterer Lars Aagaard.

Mie Lauritzen vurderer, at xRM-systemets brugervenlighed har en stor del af æren for succesen.

- Tidligere tog det et par dage på at sætte kolleger ind i, hvordan de anvendte Axapta til at finde de mest basale stamdata på medlemmerne. Med xRM-systemet er de derimod inde i sagerne på knap to timer. Samtidig får de et langt bedre og bredere overblik, end vi nogensinde har haft før. Det gør en stor forskel, og det tror jeg også, at medlemmerne kan mærke, vurderer hun.

“Tidligere tog det et par dage på at sætte kolleger ind i, hvordan de anvendte Axapta til at finde de mest basale stamdata på medlemmerne. Med xRM-systemet er de derimod inde i sagerne på knap to timer. Samtidig får de et langt bedre og bredere overblik, end vi nogensinde har haft før. Det gør en stor forskel, og det tror jeg også, at medlemmerne kan mærke.”

- Mie Lauritzen, projektleder, IDA



VIDEN DER STYRKER

Ingeniørforeningen, IDA er en moderne interesseorganisation for alle ingeniører og for andre, der har et beskæftigelses- eller interessebaseret fællesskab med ingeniører i løsningen af opgaver af teknisk eller teknologisk karakter.

IDA, der har 8.000 medlemmer, varetager både ansattes, lederes og selvstændiges interesser inden for løn og ansættelse, arbejdsmarked, erhvervs politik, kompetence, karriere og uddannelse, arbejdsmiljø, teknologi og forskning.

Læs mere på www.ida.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.