

Medlemsløsning samler Kræftens Bekæmpelse

En ny medlemsløsning baseret på Microsoft xRM fra Netcompany konsoliderer data om næsten 2 millioner relationer. Det gør Kræftens Bekæmpelse i stand til at kommunikere med og engagere medlemmer og frivillige i langt højere grad.

– Vi nærmer os snart en halv million medlemmer, og på et tidspunkt bliver det nok svært at vokse meget mere. Derfor er det afgørende for os at blive meget bedre til at engagere medlemmer, frivillige og andre bidragydere. Her kommer vores nye medlemsløsning til at spille en stor rolle, siger analyse- og databasechef Lisbeth Hoeck Coes, Kræftens Bekæmpelse.

Kræftens Bekæmpelse er en af Danmarks største og – hvilket uafhængige imageanalyser bekræfter år efter år – absolut mest velanskrevne almennyttige foreninger. Men foreningen er stærkt afhængig af frivillig støtte og private bidrag, og ”på sigt kan vi kun bevare vores privilegerede særstatus i offentligheden ved også at yde dem, der støtter os, en effektiv og tidssvarende digital service. Her har det desværre haltet en smule de senere år,” tilføjer Lisbeth Hoeck Coes. For eksempel var der ingen fælles base over medlemmer, frivillige eller bidragydere, hvorfor man ofte kom ud for at skulle skrive samme person ind 8-10 forskellige steder. Det gjorde det temmelig bøvlet at få overblik over enkeltpersoners samlede relation til Kræftens Bekæmpelse.

Standardsystem med mange muligheder

Allerede i 2008 stod det derfor klart, at foreningen var nødt til at finde en afløser for sit ti år gamle, selvudviklede medlemssystem. Ikke blot fordi selv basale tilføjelser og kampagnetiltag skulle programmeres fra bunden, men også fordi systemet var udviklet på en platform, som ingen reelt beskæftigede sig med længere; det gjorde det praktisk taget umuligt at finde udviklerressourcer. Rambøll Management blev hyret til at finde en virksomhed, der kunne levere afløseren, og efter en række møder og workshops faldt valget på Netcompany.

– Deres bud på et medlemssystem var baseret på Microsoft CRM/xRM og ville fint kunne integrere til vores eksisterende systemer. Samtidig var Netcompanys leverance baseret på en tilpasningsdygtig skabelon, hvor en lang række funktioner var inkluderet på forhånd, mens andre relativt let kunne tilføjes eller tilpasses, forklarer Lisbeth Hoeck Coes

Omfattende projekt - men godt tilrettelagt

På trods af at systemet således ikke skulle bygges fra bunden, var det et større arbejde at få det på plads. Ud over de 2-4 konsulenter, Netcompany typisk havde siddende hos Kræftens Bekæmpelse på Strandboulevarden, har foreningen også lagt en del tid i opgaven.

– Men selv om vi måske kom til at bruge flere kræfter på opgaven, end vi havde planlagt, så har jeg mange gode ting at sige om den måde, Netcompany varetog opgaven på. De arbejder efter en veltilrettelagt projektmetodik, har konsekvent stillet med de rette spidskompetencer til selv de smalleste opgaver og overholder indgåede aftaler og budgetter. Samtidig er de meget fleksible, og vi har hele tiden haft oplevelsen af at trække i samme retning. Jeg ville ikke tøve med at anbefale dem til andre, siger Lisbeth Hoeck Coes.

VEND OG LÆS MERE ->



Kræftens Bekæmpelse

Kræftens Bekæmpelse har til formål at bekæmpe kræftsygdomme og deres følgevirkninger. Foreningen arbejder med forskning, forebyggelse og støtte af patienter og pårørende, ligesom foreningen taler patienternes sag over for myndighederne. Kræftens Bekæmpelse har knap 500.000 medlemmer og beskæftiger medarbejdere svarende til godt 600 årsværk; dertil kommer arbejde udført af tusindvis af frivillige. Kun knap syv procent af Kræftens Bekæmpelses driftsindtægter stammer fra det offentlige, hvorfor foreningen er stærkt afhængig af frivillige, private bidrag. Læs mere på cancer.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

Lettere at planlægge kampagner

– Vi har konsolideret data om alle medlemmer, frivillige, lotterideltagere, kursister og så videre ét sted. Dermed kan vi også yde en langt bedre service og segmentere i forbindelse med kampagner, f.eks. ved at målrette information og tilbud. Det er en kæmpe styrke i og med at vores interessenter har så mange forskellige interesser, siger Lisbeth Hoeck Coes.

Grundlaget for at tilrettelægge og trække på data om alle tænkelige aspekter af Kræftens Bekæmpelses eksterne arbejde er i hvert fald til stede. Allerede relativt kort tid efter systemet blev taget i brug, er der 1,85 millioner aktive "emner" i medlemssystemet, når de knap 500.000 medlemmer, lotterideltagerne og frivillige bidrag etc. er talt med. For ud over at håndtere kontakt til fysiske personer, er systemet også helt centralt for håndtering af indbetalinger af enhver karakter via både giro og Nets – uanset om der er tale om kontingenter, lotterideltagelse, mindre bidrag eller endda den mere omfattende håndtering af arvesager.

Størrelsen og kompleksiteten til trods er systemet blevet godt modtaget blandt medarbejderne, fordi det er nemt at bruge og "mest af alt ligner Outlook, som de jo alligevel bruger hver dag," tilføjer Lisbeth Hoeck Coes.

Endelig er det relativt nemt at tilpasse og udvide med moduler, f.eks. så det også kan sørge for at alle tilmeldte til foreningens sol-kampagne får en advarels-SMS, når solindstrålingen overstiger et vist niveau om sommeren.

Moduler kan genbruges i andre sammenhænge

– Samtidig kan vi – når først vi en gang har implementeret f.eks. SMS-modulet – genbruge det i alle mulige andre sammenhænge. Det er denne alsidighed, som også gør det lettere at udbrede systemet på tværs af hele vores organisation, forklarer Lisbeth Hoeck Coes. Rimeligvis har hun da også adskillige forespørgsler fra andre afdelinger, der ser en fordel i at tage medlemssystemet i brug og er i færd med at få implementeret et Business Intelligence-modul, der øger dets brugbarhed på tværs af organisationen.

– Det er lidt skægt at tænke på, at ryggraden i systemet er udviklet til at holde styr på kunder i en virksomhed, mens vi her bruger det til alle mulige andre ting lige fra at skaffe frivillige og til at lette håndteringen af arvesager og donationer. Faktisk er det hjertet i vores bestræbelser på at holde kontakt til over en halv million mennesker. Men det er vitterlig ekstremt alsidigt og kommer – ud over de rent relationsmæssige aspekter – også til at få en meget stor rolle at spille i forbindelse med vores fortsatte indtjening og daglige drift. Det er kort sagt forretningskritisk i ordets oprindelige betydning, siger Lisbeth Hoeck Coes.

Udfordring

Kræftens Bekæmpelse stod for at udskifte et aldrende og sårbart medlemssystem med et nyt og mere tilpasningsdygtigt.

Løsningen

En xRM-løsning baseret på Microsoft CRM, der konsoliderer data om knap en halv million medlemmer og integrerer baseret på Microsoft CRM, der integrerer til både Nets, SKAT, Maconomy, Ivocall, Globase, SurveyXact samt en række interne integrationer.

Fordele

- Centralt overblik gør det lettere at engagere medlemmer og frivillige
- Gør det muligt at yde en mere professionel service overfor medlemmer og andre interessenter
- •Enkelt at segmentere kontakter i forbindelse med f.eks. kampagner
- •ntegrerer til både centrale systemer og til moduler, hvilket f.eks. letter udsendelse af kampagner SMS'er
- Medlemsdata er konsolideret ét sted
- Let at tilpasse og udvide modulært

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.