

Medlemsløsning styrker forretningen hos Kristelig Fagbevægelse

Med omfattende xRM-leverance baseret på standardteknologi hjælper Netcompany Kristelig Fagbevægelse med at øge mersalg og forbedre kundeservice. Samtidig har it-afdelingen kortet udviklings-cyklus dramatisk ned og kan lettere tilbyde forretningen ekstra funktionalitet i takt med, at der opstår nye behov.

Med et støt voksende medlemsantal, der pt. tæller mere end 180.000 personer, er Kristelig Fagbevægelse inde i en særdeles positiv udvikling. Dette skyldes ikke mindst en serviceorienteret tilgang til selve det at fungere som fagbevægelse, mener it-chef Holger Brøns Jensen fra Kristelig Fagbevægelse.

– Internt betegner vi faktisk vores medlemmer som kunder. For dem skal du gøre dig fortjent til ved at yde en god service. Det er du ikke i nær samme omfang forpligtet til overfor ”medlemmer”, siger han.

Men væksten stiller også krav til it-organisationen, der indtil for nyligt baserede den primære del af sin infrastruktur på specialudviklet software. Det gjorde driften sårbar, fordi kun meget få ansatte vidste, hvordan systemerne var skruet sammen. Samtidig kunne it-afdelingen ikke yde forretningen nær så god en service, som Holger Brøns Jensen gerne ville være i stand til. For eksempel kunne det let tage flere måneder at foretage selv mindre tilpasninger.

– Vores time to market var for lang. Derfor besluttede vi at satse på standardbaserede systemer, der relativt nemt kunne tilpasses og udvides i takt med, at behovet opstod fra forretningens side, siger it-chefen. Et af de primære elementer i strategien er en løsning baseret på Microsoft CRM – også kaldet xRM, der skal fungere som basis for service, salg og rekruttering. Løsningen er leveret af Netcompany.

Langt bedre kundeindsigt

– I første fase har Netcompany og vi konsolideret alle kundedata vedrørende produkter og salg i den nye IT-løsning. Det har givet os en bedre indsigt i den enkelte kundes engagement. Hvilket er ekstremt nyttigt, fordi vi kan se kundens samlede

engagement i ét skærmbillede, når vi er i kontakt med vedkommende. Hvis en kunde ringer ind for at stille et spørgsmål, vil det f.eks. være oplagt at spørge, om ikke hun også havde overvejet at tegne en ekstra forsikring mod indtægtsnedgang for det tilfælde, at hun skulle gå ledig i en overgang, forklarer Holger Brøns Jensen.

Samtidig kan Kristelig Fagbevægelses salgsansatte i dag let definere nye parametre for udtræk af lister, ligesom de let kan tilpasse ”opkaldsmotoren”, som telemedarbejderne går ud fra i forbindelse med afvikling af kampagner samt løbende kundepleje i forbindelse med produktændringer. Det gør salgsteamet i stand til at udvælge præcis de kundegrupper, man helst vil nå.

– Tidligere havde kollegerne ikke engang mulighed for selv at foretage basale listeudtræk. Derfor skulle it-afdelingen ind over, hver gang salg foretog sig et eller andet. I dag er forretningen langt mere selvhjulpne og kan i mange tilfælde selv trække præcis de informationer ud, man har behov for, forklarer it-chefen.

Lettere tilpasning gavner forretningen

Samtidig er det blevet langt nemmere at tilpasse systemet eller tilføje nye funktioner, og ”reelt taler vi i dag om dage eller få uger, hvor det før kunne tage måneder at ændre noget som helst. Det er virkelig imponerende,” siger Holger Brøns Jensen.

Umiddelbart efter gennemførelsen af første projektfase, gik Kristelig fagbevægelse og Netcompany i gang med at bygge den del af systemet, hvor alle sagsdata konsolideres.

Når det er gennemført, vil medarbejderne kunne se alle informationer ét sted, når de skal assistere i faglige eller salgsmæssige spørgsmål. Samtidig kobles xRM-systemet til en SharePoint-installation baseret på Netcompanys GetOrganized-løsning, der fungerer som udvidet ESDH-system ved både at rumme al sagskorrespondance samt relaterede informationer såsom kalenderaftaler m.m. Endelig understøtter denne del af systemet automatiserede workflows, hvilket f.eks. kan være en fordel i sagsstyringen.

Læs mere på bagsiden ->



Kristelig Fagbevægelse er en fællesbetegnelse for Kristelig Fagforening og Kristelig A-kasse. Kristelig Fagbevægelse er tværfaglig og tværpolitisk. Der er afdelingskontorer over hele landet og hovedkontor i Randers. Kristelig Fagbevægelse behandler ca. 50.000 sager årligt. Læs mere på krifa.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



Genkendelig betjening på tværs af systemgrænser

– Den GetOrganized- og SharePoint-baserede løsning vil bibringe en lang række nye funktionaliteter. Men brugerne vil næppe opdage det, når de forlader xRM-delen, for brugergrænsefladen er et meget langt stykke hen ad vejen den samme. Denne ensartethed er en stor fordel, fordi medarbejderne hurtigt lærer systemet at kende. Samtidig vil du se det samme skærm billede, uanset om du er juridisk medarbejder, a-kasse medarbejder eller ansat i kundeservice, siger Holger Brøns Jensen. Han tilføjer, at medarbejderne også hurtigt har lært at anvende systemet – hvilket dels skyldes en relativt logisk brugergrænseflade, dels en målrettet uddannelsesindsats. Længere fremme i forløbet skal xRM-systemet også integreres med Kristelig Fagbevægelses grundlæggende A-kassesystem.

Alt i alt vurderer Holger Brøns Jensen, at løsningen og samarbejdet med Netcompany giver Kristelig Fagbevægelse så mange fordele, at det vil give genlyd mange år ud i fremtiden.

– Fremover bliver vi i stand til at udvikle løsninger til gavn for både forretningen og vores kunder i et tempo og på et niveau, hvor vi slet ikke har kunnet være med før. Det vil have en enorm betydning for os som organisation. Samtidig får vi nu fremtidssikret centrale dele af vores infrastruktur i den forstand, at vi bliver betydeligt mere uafhængige af både enkeltmedarbejdere og eksterne leverandører, siger han.

Holger Brøns Jensen tilføjer dog, at det bestemt ikke ligger i kortene at afslutte samarbejdet med Netcompany lige med det første.

– Allerede i tilbudsfasen var de med til at sætte vores forventninger endog meget højt ved at demonstrere et imponerende indblik i vores forretning og koble dette indblik til de teknologier, der kunne

hjælpe os videre. De forventninger har de i dén grad også indfriet i det praktiske projektarbejde. Samarbejdet forløber virkelig godt og alt er indtil videre afleveret til tiden og som aftalt. Større ros kan man vel næsten ikke give en leverandør, siger Holger Brøns Jensen.

Udfordring

En it-infrastruktur baseret på specialudviklede løsninger gjorde Kristelig Fagbevægelses it-afdeling sårbar – og gjorde det besværligt og langsommeligt at tilpasse eksisterende løsninger eller udvikle nye funktionaliteter.

Løsningen

En medlemsløsning baseret på Microsoft CRM (også kaldet xRM) koblet med Netcompany GetOrganized giver Kristelig Fagbevægelses ansatte centralt overblik over kundernes stamdata, engagement og – fra foråret 2011 – faglige sager. Fra efteråret 2011 følger overblik over A-kasseforhold.

Fordele

- Centralt kundeoverblik
- Fremmer mersalg og gør det muligt at yde bedre service
- Satsning på standardteknologi mindsker sårbarheder sammenlignet med eksisterende, proprietære løsninger.
- Let tilpasning gør det muligt at imødekomme forretningens skiftende behov på meget kort tid

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.

Kristelig Fagbevægelse er en fællesbetegnelse for Kristelig Fagforening og Kristelig A-kasse. Kristelig Fagbevægelse er tværfaglig og tværpolitisk. Der er afdelingskontorer over hele landet og hovedkontor i Randers. Kristelig Fagbevægelse behandler ca. 50.000 sager årligt.. Læs mere på krifa.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.