

SKI styrer kunder og nyhedsbreve med xRM fra Netcompany

Automatiseret kampagnestyling og distribution af nyhedsbreve, central indsamling af kontaktpersoner og leads samt minimering af rutinearbejde er blandt de væsentlige gevinster, som Statens og Kommunernes Indkøbs Service A/S

Når kommunen, regionen eller styrelsen skal købe lyskilder, mobiltelefoner eller konsulentydelse er der en overvejende sandsynlighed for, at købet foregår med Statens og Kommunernes Indkøbs Service A/S som berigende mellemlid.

Via et stort antal såkaldte rammeaftaler sørger SKI – som organisationen kaldes i det daglige – for at skabe fordelagtige indkøbsforhold for offentlige institutioner og virksomheder. På den måde er SKI med til at forenkle arbejdsprocesserne for mere end 40.000 indkøbsansvarlige i den offentlige sektor og sikre dem substantielle volumenrabatter, de ellers ville have svært ved at opnå på egen hånd.

- Med op mod 45 rammeaftaler og tusindvis af kontaktpersoner på både leverandør- og kundesiden havde vi behov for et fælles system, der kunne organisere vores kollektive viden og gøre den brugbar. For eksempel i forbindelse med udsendelse af nyhedsbreve, siger projektleder Tine Brandt, SKI.

"Vi har sat strøm til rutinearbejdet"

Derfor besluttede SKI at få etableret et pragmatisk CRM-system – også kaldet et xRM-system – der ikke blot kunne holde rede på de mange offentlige kunder, men også opsamle nye leads fra webportalen, lette opdateringen af kontakter og strømline arbejdet med oprettelse og maildistribution af et meget stort antal nyhedsbreve.

- Vi valgte dels et system baseret på Microsoft Dynamics CRM, fordi det havde mange af de ønskede elementer indbygget på forhånd og derfor – alt andet lige – ville være hurtigere at implementere end hvis alt skulle udvikles fra bunden. Dels fordi der er mange afledte fordele ved at satse på standardteknologi. For eksempel at vi ikke binder os til enkeltleverandører samt at det er nemmere at finde kompetencer ude i marken, forklarer Tine Brandt.

Løsningen, der blev bygget af Netcompany, har blandt andet integration til en mailtjeneste, der kan håndtere udsendelsen af et meget stort antal nyhedsbreve. Desuden integrerer den direkte til et webinterface, der – udover at kunder og leverandører kan tilmelde sig nyhedsbrev, arrangementer mv. – også giver dem en række forskellige selvbetjeningsmuligheder.

- Vi har kort sagt fået sat strøm til en lang række rutineprocesser der tidligere krævede temmelig meget manuelt rutinearbejde. Det gælder for eksempel avanceret segmentering af kunder, automatiseret kampagnedrift og udsendelse af nyhedsbreve. Meget af det foregår i en Word-grænseflade, mens den bagvedliggende mekanik håndterer distribution til de ønskede grupper, siger Tine Brandt.

Ville slet ikke kunne overkomme samme arbejde uden xrm

- Med alle de fordele xRM-systemet giver os på marketingsiden, ville SKI slet ikke kunne klare alle de ting, vi kan overkomme i dag. Systemet udsender selv reminders, iværksætter selv planlagte udsendelser og tager sig generelt af langt flere opgaver, end vi ville kunne holde styr på og eksekvere med håndkraft. Det betyder – populært sagt – at vi kan bruge tiden på alt muligt andet, tilføjer hun.

Det er også blevet langt nemmere for SKIs medarbejdere at oprette og vedligeholde kundedata, grupper og tilhørsforhold. Det mærkede SKI ikke mindst i forbindelse med kommunalreformen, hvor amterne blev nedlagt og en række opgaver og medarbejdere blev flyttet til kommuner, regioner eller statsfunktioner.

LÆS MERE PÅ BAGSIDEN ->

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

 **netcompany**
IT and business consulting



SKI er en indkøbsorganisation, der gennemfører EU-udbud på vegne af den offentlige og halvoffentlige sektor. SKIs mission er at tilbyde den offentlige sektor en nem og effektiv måde at købe de mest almindelige varer og tjenester, uden at institutionerne selv skal gennemføre EU-udbud. SKI tilbyder rammeaftaler, der har som formål at lade leverandører og offentlige indkøbere handle sammen på en måde, der gavner begge parter. Læs mere på www.ski.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.

- Jeg har ikke lyst til at tænke på, hvor meget tid vi kunne have brugt i andre systemer på at rette kontaktdata i forbindelse med kommunalreformen. Men her var Microsoft CRM virkelig nemt at anvende, og opgaven kunne endda løses på brugerniveau. Det er en meget stor fordel, for des lettere det er at opdatere og ændre data, des større sandsynlighed er der for, at det faktisk også bliver gjort. Det betyder i sidste ende, at man kan stole på oplysningerne i systemet – og det kan vi faktisk i dag, vurderer Tine Brandt.

Baggrund

En række uensartede systemer og moduler gjorde det unødigt kompliceret og tidskrævende for SKI at vedligeholde kundeoplysninger og anvende dem til udsendelse af f.eks. nyhedsbreve.

Løsningen

En pragmatisk CRM-løsning – kaldet xRM – baseret på Microsoft Dynamics CRM med integration til maildistributionsløsning, webbaseret selvbetjening, Microsoft Office samt en SQL-database.

Fordele

- Nem indsamling og vedligehold af kundeoplysninger
- Avanceret segmentering af kunder
- Mulighed for automatisk planlægning og distribution af nyhedsbreve
- Har stort set elimineret fysisk postdistribution
- Automatisk opdatering af database ved hjælp af workflows
- Har lettet videndeling i organisationen

Primære produkter i løsningen

- En xRM-løsning baseret på Microsoft Dynamics CRM

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.