

# EVU letter organisationens arbejdsgange med Microsoft Dynamics CE (CRM)

## Introduktion

Hos EVU, el- og vvs-branchens uddannelsessekretariat (EVU), har der været et ønske om at lette organisationens arbejdsgange og registreringer ved at læne sig op ad en platform til sagsbehandling, der giver mulighed for at kunne samle funktioner fra mange af de eksisterende systemer, som EVU tidligere har anvendt. Hidtil har EVU anvendt systemet 'Hurtig sag', som anvender data fra EASY-PX og tager afsæt i en kopi af data fra STILs Easy-P. Systemet er ikke længere optimalt, eftersom der yderligere anvendes forskellige Excel-ark, noter og påmindelser i Outlook for bedst muligt at understøtte arbejdsgangen hos EVU. Fordi EVU i forvejen anvender Microsoft Office 365 produkter, har EVU kigget nærmere på platformen Microsoft Dynamics, hvor CRM og Sharepoint kan anvendes som bl.a. et sagshåndteringssystem.

1. januar 2019 startede EVU og Cenvation et samarbejde for at kunne konkretisere EVU's ønsker, forløbets gang samt for at uddanne og klargøre organisationen til at tage imod deres nye platform. EVU valgte standardplatformen Microsoft Dynamics CRM og Cenvation som rådgiver og implementeringspartner.

## Processen frem til produktionssætningen

I januar 2019 startede EVU og Cenvation en kombineret analyse- og designfase bestående af en række fokuserede workshops med formålet at definere forretningskritisk funktionalitet. Disse forretningskrav blev oversat til et implementerbart design. I bygfasen oversatte Cenvation designet til en kørende løsning, mens EVU klargjorde testen af løsningen ved at skrive testmanualer. Testen startede til tiden og samarbejdet omkring testen, hvor EVU testede applikationen og Cenvation rettede fejl, betød, at testen blev afsluttet planmæssigt. Brugere blev uddannet undervejs i testfasen. EVU's system blev produktionssat til tiden, indenfor budgettet og i den forventede kvalitet.

## Hvad omfatter EVU's sagshåndteringssystem?

- Én platform til sagshåndtering
- CRM som dataejer for basis sagshåndtering.
- Mulighed for at gå fra en PDF/manuelt behandlet formular til formularer på hjemmesiden, der kan oprette sager i CRM automatisk.
- Mulighed for at kunne flytte del af en intern infrastruktur til Microsoft, som står for vedligeholdelse og opgradering.
- Mulighed for at lave rapporting til bestyrelsen baseret på oplysninger fra CRM.

## Hvilke fordele har EVU opnået?

- Lettere, brugervenlig og overskuelig arbejdsgang mht. sagshåndtering af fondansøgninger og klager på tværs af organisationen.
- Centraliseret platform hvor antallet af eksisterende IT-systemer er minimeret.
- En platform, som kan automatisere og effektivisere trivielle opgaver.
- En platform, som aflaster IT-afdelingen, da den gør det brugervenligt at udtrække data til Excel og generere lister, rapporter og dashboards.
- Et redskab til bedre servicering, henvendelse og kommunikation til medlemmer.

## Overvejer I at anskaffe et system til lønsikring?

Overvejer I at anskaffe et procesoptimerende system baseret på en standardplatform og har I lyst til at høre mere om jeres muligheder, er I meget velkommen til at kontakte Brian Steensgaard på tlf. 2282 7976 eller e-mail [bs@cenvation.com](mailto:bs@cenvation.com).