

Serviceforbundet anvender Microsoft Dynamics CRM som forbundssystem til servicering af medlemmer

I oktober 2016 besluttede Serviceforbundet at fusionere sin A-kasse med Min A-kasse med virkning fra den 1. januar 2017. For fagforeningerne betød det samtidig, at man skulle have en ny platform til servicering af sine medlemmer per 1. januar 2017 og dermed kun havde to måneder til at definere krav, bygge og teste samt uddanne og klargøre organisationen til at tage imod den nye platform. Serviceforbundet valgte standardplatformen Microsoft Dynamics CRM og Cenvation som rådgiver og implementeringspartner.

Hvad omfatter Serviceforbundets medlemssystem?

Serviceforbundets medlemsystem indeholder bl.a. følgende funktionalitet:

- registrering af og overblik over tillidshverv, tilidsposter, ansættelser, overenskomster, medlemsskaber af klubber, afdelings-tilhørsforhold og uddannelser
- oprettelse af arbejdsgivere på baggrund af data i CVR
- oprettelse og opdatering af data på baggrund af Modulus
- synkronisering af sager og medlemmer med WorkZone

Hvilke fordele har Serviceforbundet opnået?

- en brugervenlig platform, hvor det er muligt at slå oplysninger om medlemmer op og få et 360 graders overblik over medlemmets data
- en platform, som aflaster IT-afdelingen, da den gør det nemt og brugervenligt at udtrække data til Excel og generere lister, rapporter og dashboards
- et arbejdsgiverkartotek med korrekt stamdata
- en platform, som giver mulighed for, at alle i organisationen kan hjælpe hinanden
- en fremtidssikret platform, der giver mulighed for at øge medlemsloyaliteten og dermed sikre fastholdelse af nuværende medlemmer

- et redskab til bedre servicering, hverning og kommunikation til medlemmer
- en platform, som kan automatisere og effektivisere trivelle opgaver

Processen frem til produktionssætningen

I oktober 2016 startede Serviceforbundet og Cenvation en fælles analysefase bestående af en række fokuserede workshops med det formål at definere forretningskritisk funktionalitet. Analysefasen blev efterfulgt af en designfase, hvor brugerne igen blev involveret for at sikre ejerskab og forankring af systemet i organisationen. Her blev de overordnede forretningskrav oversat til et implementerbart detaljeret design. I bygfasen oversatte Cenvation designet til en kørende applikation, mens Serviceforbundet klargjorde testen af applikationen ved at skrive testmanualer. Testen startede til tiden og samarbejdet omkring testen, hvor Serviceforbundet testede applikationen og Cenvation rettede fejl, betød, at testen blev afsluttet planmæssigt kort før jul. Brugere blev uddannet undervejs i testfasen. Serviceforbundets system blev produktionssat til tiden, indenfor budgettet og i den forventede kvalitet.

Overvejer I at anskaffe et medlemssystem?

Overvejer I at anskaffe et medlemssystem baseret på en standardplatform og I har 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.