

CASE

Én Microsoft Dynamics løsning til 3 organisationer

Service 3 og Cenvation indgik i starten af 2019 en samarbejdsaftale omkring udviklingen af en CRM løsning, som skulle gavne internt såvel som eksternt hos både Service 3, hos de 2 fagforeninger der hører under Service 3 samt hos deres fælles A-kasse.

Service 3 er den fælles IT-afdeling for fagforeningerne Dansk Journalistforbund og Kommunikations & Sprog samt deres fælles A-kasse, Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog.

Valget faldt på Microsoft Dynamics 365 CRM med implementeringer af nogle af de nyeste teknologier indenfor Microsoft Dynamics samt flere forretningskritiske integrationer.



3 organisationer - 3 faser

En designet Microsoft Dynamics løsning

For at lave den rigtige Microsoft Dynamics CRM-løsning til Service 3 var det essentielt at der blev taget højde for de ønsker og behov som måtte ligge hos hhv. Dansk Journalist forbund, Kommunikation & Sprog samt hos Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog - Cenvation følger derfor en gennemarbejdet og veldefineret projektplan.

Denne projektplan vil altid tage udspring i en analyse fase. I projektet for Service 3 var dette ingen undtagelse.

Analysefasen startede i Maj 2019 og bestod af 12 workshops. Igennem analysen blev det klart at det ikke var én samlet løsning der skulle til. I stedet skulle hver organisation have deres egen Microsoft Dynamics platform. Ens for disse var basistilpasninger, som passer ind i forretningen hos alle tre organisationer, og hver organisation skulle derudover have forretningsbestemte tilføjelser direkte i hver af de tre løsninger.

For at komme i mål skulle der bl.a. tages højde for følgende områder:

- Selvtbetjening for medlemmer inkl. booking af aftaler
- Håndtering af arrangementer og events
- Arrangementstilmeldinger og betalinger
- Overførsel af data mellem Forms Pro og CRM
- Marketing

Opbygningen af tre Microsoft Dynamics CRM Online løsninger var i gang. Hver løsning inkludere en bred vifte af integrationer til bl.a. Microsoft Dynamics platforme.



3 organisationer - 3 faser

En designet Microsoft Dynamics løsning

På baggrund af analysefasen blev det besluttet at dele projektet op i 3 faser, hvor hver fase indeholdt Design, Byg, Test og Produktionssætning.

Disse 3 faser blev afviklet i forlængelse af hinanden med et mindre overlap for at effektiviserer forløbet.

Produktionssætningen af 1. fase for alle 3 organisationer var essentiel, da denne danner basis for de to efterfølgende faser.

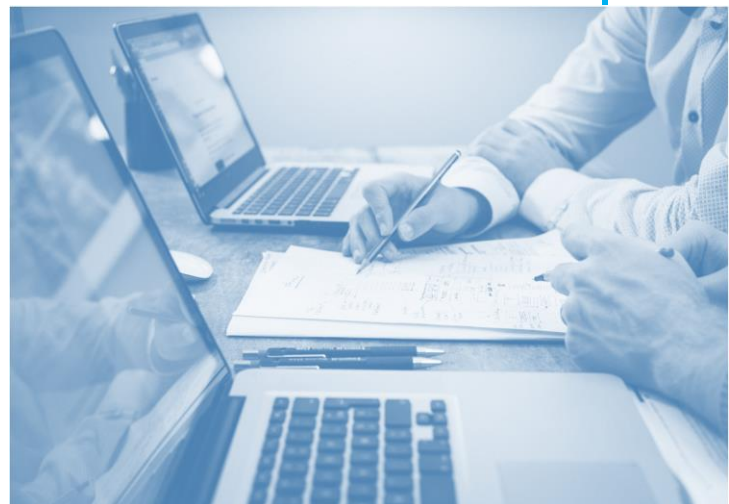
1. fase dækkede den grundlæggende opsætning af Dynamics 365 miljøerne og implementering af ModulusLink. Dette for at sikre, at stamdata var på plads i de nye løsninger.

2. og 3. fase kunne gennemføres uafhængigt af hinanden da de fokuserede på to forskellige områder.

2. fase handlede om arrangementshåndtering via bl.a. Dynamics 365 for Marketing, mens 3. fase handlede om samtalebooking, hvor Dynamics 365 Field Service anvendes.

Fælles for disse er at medlemmerne nu kan tilgå services via en samlet portal hvorfra de kan tilmelde sig arrangementer og booke samtaler. For medarbejderne hos de 3 organisationer betyder dette, at de foruden at kunne se stamdata på medlemmerne i CRM, at de også kan se hvor mange og hvilke arrangementer et medlem har tilmeldt sig samt hvor mange samtaler der er afholdt.

Herved opnår organisationerne fuldt overblik over deres medlemmer.



Teknologierne

Hvilke og hvorfor

Hvad omfatter Service 3s nye Microsoft Dynamics løsninger?

Microsoft teknologier som inkluderes i løsningen:

- Microsoft Dynamics 365 CRM.
- Microsoft Dynamics 365 for Marketing
- Microsoft Dynamics 365 Community Portals
- Microsoft Dynamics 365 Event Portal
- Microsoft Dynamics 365 Field Services
- Microsoft Dynamics 365 Customer Voice
- Microsoft Flow

Derudover inkluderer løsningen integrationer til følgende:

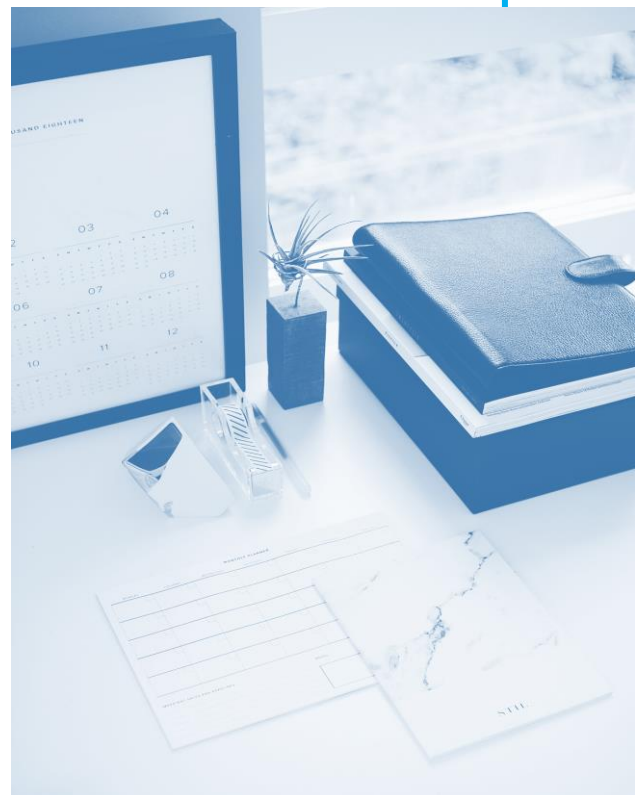
- Modulus
- QuickPay
- CompuTopic
- WebAPI
- Navision
- Nemhandel

Hvorfor er netop disse løsninger valgt?

Med netop denne løsningsmodel - med disse specifikke integrationer - vil alle tre organisationer under Service 3 have muligheden for at styre alt lige fra medlems-håndtering, samtale bookinger og event styring til marketing og betalinger direkte i deres Microsoft Dynamics 365 løsning.

Hvad opnår Service 3?

- Større fleksibilitet
- Data vil altid være opdateret og korrekt ajourført
- Mulighed for at målrette og segmenterer kampagner



Microsoft Dynamics 365 CRM

Styrkerne ved løsningen for Service 3

Service 3 har her en styrket løsning som, ved at forene de nyeste teknologier, kan samle alle data i Microsoft Dynamics 365 CRM. Dette giver Service 3 en strømlinet løsning der styrker organisationerne, hjælper medlemmer og gør medarbejderne mere effektive.

Hertil vil Service 3 fremadrettet have færre udgifter til implementering og vedligeholdelse af andre systemer - Styrkerne ved de enkelte teknologier:

Microsoft Dynamics 365 CRM:

Service 3 får her en løsning baseret på de nyeste teknologier samt en løsning som ligger i skyen. Dette vil bl.a. garantere automatiske opgraderinger.

Microsoft Dynamics 365 for Marketing

Alle 3 organisationer under Service 3 har fået implementeret Dynamics 365 for Marketing. Det vil være denne marketing platform som fremadrettet understøtter den ønskede arrangementsløsning. Derudover vil platformen bl.a. danne ramme for kunderejseforløb, oprettelse af marketing e-mails og marketing formularer.

Microsoft Dynamics 365 Community Portals

Ved brugen af Community Portals får Service 3 et stærkere værktøj til betjening af medlemmer i både fagforeningerne og i A-kassen.

Et værktøj til brug i forbindelse med selvbetjening af medlemmer, booking af samtaler m.m.

- Selvbetjeningsiden har samme design og udtryk som hjemmesiden
- CRM styrer hvilke data der ses på hjemmesiden samt opdateringerne af disse
- Data leveres direkte fra CRM



Microsoft Dynamics 365 CRM

Styrkerne for Service 3 - fortsat

Microsoft Dynamics 365 Event Portal, Microsoft Dynamics 365 Customer Voice & Microsoft Flow

Service 3 vil fremover have central styring af events herunder deltager informationer, tilmeldinger og betalinger direkte i CRM. Brugen af Event portalen vil ikke bare styrke Service 3s arbejde med arrangementer, men også give muligheden for at lave målrettede kampagner.

- Ingen omkostninger til drift af separat arrangementssystem
- Arrangementsportalen har samme design og udtryk som hjemmesiden
- CRM styrer hvilke data der ses på hjemmesiden samt opdateringerne af disse
- Data leveres direkte fra CRM
- Service 3 kan selv sætte arrangementer op i CRM og vise dem på arrangementsportal.
- Priser og kriterier for tilmelding tages direkte fra CRM
- Styre arrangements tilmeldinger
- Mulighed for at lave målrettede kampagner ved at segmenterer på afholdte arrangementer.
- Simple dataoverførsel Forms Pro og CRM

Microsoft Dynamics 365 Field Services

Hos Fagforeningen Kommunikation & Sprog vil brugen af Field Service ikke bare styrke interaktionen med deres medlemmer men også effektiviserer arbejdet for medarbejderne.

- Medlemmerne kan selv booke 1:1 samtaler via ledige aftaler direkte i portalen.
- Alle bookinger er samlet i Field service hvilket hjælper medarbejderne til hurtigere at kunne booke en tid med et medlem.



Overvejer I at anskaffe et system til medlems- og arrangementshåndtering samt meget mere?

Så er I meget velkommen til at kontakte os på tlf. 22827976 eller e-mail bs@cenvation.com

Nye arbejdsgange - Nye løsninger

Hos Service 3 vil den nye løsning ikke bare lette arbejdsgangene for medarbejderne ved at data, på tværs af organisationer, er samlet i Microsoft Dynamics CRM, løsningen vil også effektiviserer kontakten til medlemmerne.

