

CASE

Oxfam IBIS Opgradering til Skyen

Ønsket om ikke bare at få en opgraderet Microsoft Dynamics-løsning, men også at få en løsning med flere automatiserede flows har dannet grundlag for det gode samarbejde mellem Oxfam IBIS og Cenvation.

Et samarbejde hvor Cenvation har hjulpet Oxfam IBIS med opgradering fra Dynamics 2015 Onpremise til Dynamics 365 Online samt integrationer til både Herobase og OnlineFundraising.



© Copyright 2021 Cenvation. Alle rettigheder forbeholdes.

Elektronisk, mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse, oversættelse eller kopiering af dette dokument eller dele deraf er, uanset formål, ikke tilladt uden forudgående skriftlig tilladelse fra Cenvation

Vores samarbejde med Oxfam IBIS

Online løsning, opgradering & Integrationer

Oxfam IBIS er en uafhængig medlemsbaseret udviklingsorganisation som er medlem af Oxfam International. En organisation som via fundraising bekæmper fattigdom og ulighed.

Cenvation har over en længere periode samarbejdet med Oxfam IBIS i forbindelse med at opgraderer og effektiviserer deres Microsoft Dynamics CRM-løsning.

Senest bestod opgaven i at opgraderer fra Microsoft Dynamics 2015 Onpremise til Microsoft Dynamic 365 Online. En løsning i skyen som bl.a. sikre at løsningen opgraderes løbende, og hermed mindsker behovet for manuelle processor.

I forbindelse med opgraderingen til Microsoft Dynamics 365 Online blev den allerede eksisterende integration til Herobase opdateret således, at denne understøttes af den seneste version af Microsoft Dynamics 365 Online. Herudover blev der etableret en integration til OnlineFundraising.

Ens for processen med integration til Herobase og til OnlineFundraising er, at Cenvations konsulenter gennemfører en analyse/designfase for at sikre at implementeringen sker i overensstemmelse med Oxfam IBIS forretning, og den forventede anvendelse af produktet.

Implementerings- og opgraderingsprocessen er veldefineret og udført flere gange af Cenvations konsulenter.



HeroBase Integrationen Hos Oxfam IBIS

Hvad omfatter en integration til Herobase?

Integrationen mellem HeroBase og CRM omfatter opsætning af HeroBaseLink. Produktet inkluderer en løsning som installeres direkte i eget CRM-system. Løsningen indeholder tilpasninger til Kampagne-entiteten i CRM og opretter derudover enkelte entiteter, som anvendes til integrationen. Produktet indeholder yderligere komponenter, som installeres på en integrations-server, der taler sammen med CRM systemet. Dette ved hjælp af Cenvations egen Speedup-pakke.

Når Oxfam IBIS har opsat og distribueret en kampagne i CRM, sørger produktet for at trække alle opkaldsemnerne ud fra CRM og overføre disse til HeroBase. Oxfam IBIS har i denne forbindelse selv været med til at definere skabeloner til overførsel af data.

Specielt for opgaven for Oxfam IBIS var, et ønske om en funktionalitet, som kunne udpege relevante medlemsnumre, og som kunne bruges til at definere medlemmet igennem hele flowet.

Udover de automatiseringer, som produktet giver Oxfam IBIS, har Cenvation udført individuelle tilpasninger, som giver Oxfam IBIS endnu større værdi i anvendelse af produktet.

Oxfam IBIS bruger integrationen til Herobase til.
Nysalg (kolde leads)
Winback (varme leads)
Opgraderinger (eksisterende medlemmer)

Hvad var formålet med integrationen?

Oxfam IBIS formulerer selv formålet således:

”Formålet med integrationen er at skabe et mere fleksibelt og standardiseret system hvor de manuelle arbejdsopgaver er færre og flowet er lettere mellem de to systemer - CRM og Herobase. Denne integration skal afskaffe de mange manuelle opgaver og give mulighed for at arbejde hurtigere og mere effektivt.”

At valget faldt på HeroBaseLink betyder, at det netop var muligt at forenkle og automatisere processen igennem anvendelse af kampagner i CRM.

Produktet automatiserer overførslen af opkaldsemner fra distribuerede kampagner og sikre at returdata på opkaldsemner sendes retur til CRM ved endt opkald.



OnlineFundraising Integrationen Hos Oxfam IBIS

Hvad omfatter en integration til OnlineFundraising?

For at understøtte fundraising forretning hos Oxfam IBIS er opgraderingen af CRM blevet styrket med en integration til OnlineFundraising. Denne integration etableres via Cenvations OnlineFundraisingLink som sørger for et stabilt og pålideligt bindeled mellem Microsoft Dynamics 365 og OnlineFundraising. Cenvations Speedup-pakke er ligeledes brugt i denne forbindelse.

Ved brug af OnlineFundraising vil Oxfam IBIS kunne tage imod donationer via flere kanaler så som; Betalingservice, MobilePay og SMS. Hertil er Cenvation eget udviklede SMSLink brugt som link til OnlineFundraisings nye sms gateway system SMSCPH.

I forbindelse med integration til OnlineFundraising blev der i opbygningen af datamodellen taget højde for to scenarier:

- **Medlemsnumre:** Automatisk oprettelse af medlemsnumre. Medlemsnumre dannes udelukkende i CRM når disse oprettes via en OnlineFundraising formular.
- **Dublethåndtering:** Doubletregler opsættes i CRM således at dublethåndtering af data på bidragsydere understøttes. Ved registrering af en dublet vil CRM automatisk give OnlineFundraising besked om hvilken "Master Record", der skal flettes med. Det er nemlig nødvendigt at den pågældende "Master Record" findes i OnlineFundraising.

Hvad var opnår Oxfam IBIS med integrationen?

- Webformularer fra OnlineFundraising integreres direkte på egen hjemmeside. Dette giver mulighed for simple flows til faste og enkeltstående donationer.
- Aftaler og betalinger kan ses i CRM.
- Aftaler ændres i OnlineFundraising via deeplinks som sørger for at opdateringen og ændringen slår igennem i både CRM og OnlineFundraising.
- Nyeste oplysninger om aftaler og betalinger registreres i CRM og kan derved anvendes til opslag, segmentering og rapportering direkte fra CRM.
- Dublet håndtering på tværs af begge platforme som sikre at data altid er opdateret.





Fordelene For Oxfam IBIS

Overvejer I at opgraderer til en løsning i skyen med integrationer som understøtter jeres forretning?

Ønsker at høre mere om jeres
muligheder, så er i meget
velkommen til at kontakte os på tlf.
22827976 eller e-mail
bs@cenvation.com

Hvilke fordele har Oxfam IBIS opnået?

- Automatisk overførsel af kundeemner til Herobase. Hermed slipper man for at overfører kundeemnerne manuelt, hvilket sparer Oxfam IBIS arbejdstimer på manuelle arbejdsprocesser.
- Automatisk overførsel af svar fra Herobase til CRM, som igen betyder at man kan spare arbejdstimer, da dette før var en manuel proces.

Sidst nævnte betyder ovenikøbet at man nemmere kan lave statistik direkte i CRM.

- Løbende tilføjelse af betalingskanaler i OnlineFundraising uden ekstra omkostninger.
- Mindre administrativt arbejde for Oxfam IBIS medarbejdere i forbindelse med opkrævninger.