

”SNS får koll på medlemmarna med Microsoft Dynamics CRM.”

JEANETTE GUSTAFSDOTTER, VICE VD OCH KOMMUNIKATIONSANSVARIG PÅ SNS

Med en verksamhet som bygger på nätverkande kunder är det viktigt att ha kontroll över kundinformationen.

– Det får vi genom Microsoft Dynamics CRM. Vi har just uppdaterat till ny version och räknar med att spara både tid och pengar framöver, säger Jeanette Gustafsdotter, vice VD och kommunikationsansvarig på SNS.

SNS (Studieförbundet Näringsliv och Samhälle) är ett fristående nätverk av beslutsfattare och opinionsbildare som arbetar med forskningsprojekt, bokutgivning, utbildning och seminarier. Syftet är att bidra till debatt och rationella beslut i samhällsfrågor. Till SNS är cirka 250 företags-, myndighets- och organisationsmedlemmar knutna, samt ytterligare 4 000 individuella medlemmar. Eftersom verksamheten bedrivs i nätverk samt genom möten och seminarier, är kontakten med aktiva och potentiella medlemmar avgörande för organisationen. Jeanette Gustafsdotter, vice VD och kommunikationsansvarig på SNS, berättar:

– För att skapa och upprätthålla en bra kontakt är det viktigt att kunna skicka relevant information till rätt person i rätt tid. För att klara det använde vi, till för något år sedan, vårt ekonomisystem Microsoft Dynamics NAV. Versionen vi använde var specialbyggd åt oss och fungerade i stort, men upplägget hade sina svagheter eftersom vi använde individuella Excelfiler. Därför var medlemsinformationen utspridd i organisationen i stället för att finnas samlad på en punkt. Om någon slutade eller blev sjuk, till exempel, så blev informationshanteringen tillfälligt lidande.

LÖSNINGEN BLEV MICROSOFT DYNAMICS CRM.

Att ett bättre system för informationshantering krävdes blev uppenbart under 2007, då Jeanette började se sig om efter alternativ till det system man hade.

– Jag pratade med flera aktörer som är vana vid den här typen av implementeringar, och flera



av dem rekommenderade Microsoft Dynamics CRM. Vi tittade närmare på saken och bestämde oss för det systemet. Det var väl inarbetat på marknaden, och det är ju en styrka eftersom vi i så fall inte står och faller med den som implementerar det.

Uppdraget att sköta implementeringen föll på SYSteam, en IT-konsult med affärsidén att aktivt stödja kundernas affärsutveckling med effektiva informationssystem. Hos SYSteam ansvarade Carolina Hellström för projektet.

– Vi kopplade Microsoft Dynamics CRM till Microsoft Dynamics NAV, så att NAV-delen förser CRM-delen med all information systemet behöver för att kunna hantera medlemsuppgifterna så automatiskt och synkroniserat som möjligt. Medarbetarna på SNS registrerar bara medlemsinformation en gång och man har då all relevant information tillgänglig via ett gränssnitt. Lösningen ger SNS möjlighet att både hantera anmälningar enkelt och se vilka seminarier och möten medlemmen anmält sig till.

MÅNGA FLER ANVÄNDNINGSSOMRÅDEN. Sedan Microsoft Dynamics CRM implementerades har systemet uppdaterats för att ytterligare skärpa vissa funktioner.

– Vi uppdaterade till senaste versionen så sent som i mars månad och kan inte redovisa några konkreta effekter, men förhoppningen är

att få ett ännu mer kraftfullt system för hantering av medlemsinformation. Syftet är att göra det ännu lättare att utforma, skicka och ta emot anmälningar med full automatik och synkronisering, liksom att följa upp alla medlemskontakter på ett smidigt sätt. Helt enkelt att bli ännu bättre på samordning och service. Och det finns fler användningsområden än hantering av medlemsinformation, menar Jeanette och fortsätter:

– Eftersom vi också arbetar med forskning och rapportering kommer vi att använda vår uppdaterade version för ännu effektivare hantering och organisering av både forskningsprojekt och forskningsbidrag, liksom för att göra uppföljningar.

I det längre perspektivet är avsikten att skapa en starkare ekonomi för organisationen.

– Förhoppningen är förstas att vi blir effektivare överlag i vårt sätt att arbeta, och att det leder till en effektivare ekonomi, genom att vi helt enkelt fördelar resurserna bättre. Så tror jag helt säkert att det blir, avslutar Jeanette. ■

SYSteam
A COMPANY IN ERGOGROUP

OM SNS: SNS (Studieförbundet Näringsliv och Samhälle) är ett fristående nätverk av opinionsbildare och beslutsfattare i privat och offentlig sektor. SNS vill genom forskning, bokutgivning och möten bidra till debatt och rationella beslut i samhällsfrågor.

OM SYSTEAM: SYSteam är en komplett IT-partner med tjänster inom management, engineering,

affärssystem, systemutveckling/integration samt teknisk infrastruktur och drift.

UPPGIFT: Skapa ett effektivare system för hantering av medlemsinformation.

LÖSNING: Uppgradera Microsoft Dynamics CRM 3.0 till Microsoft Dynamics CRM 4.0.

RESULTAT: Förväntade resultat är effektivare arbetsflöden och bättre resursfördelning.

KONTAKTPERSONER:

Jeanette Gustafsdotter, vVD, SNS,
jeanette.gustafsdotter@sns.se

Sofie Bergbom, teamchef CRM, SYSteam,
sofie.bergbom@system.se

LÄS MER:

www.sns.se
www.system.se
www.microsoft.se/dynamics/crm