



# Millionbesparelse og bedre medlemsbetjening hos 3F

**Med Microsoft SharePoint 2010 og Microsoft CRM sparer Danmarks største fagforbund 15 millioner kroner årligt på print, kuvertering og forsendelse af en million breve. Samtidig kan forbundet yde en bedre medlemsbetjening, bl.a. gennem enklere processer og et øget overblik, der giver såvel sagsbehandlere og jurister hos 3F samt medlemmer adgang til al korrespondance – og på sigt gør det muligt for medlemmer at uploade f.eks. ansættelseskontrakter og lønsedler.**

- Alt i alt sender vi cirka en million breve ud om året til vores medlemmer. Det er en tung proces og ret beset ikke optimalt – men indtil nu har vi reelt ikke rigtig haft andre muligheder, forklarer Michael Olsen, CIO hos 3F.

Danmarks største fagforening og A-kasse har i alt 370.000 medlemmer, og organisationen er midt i en omfattende omlægning af sin IT-plattform, der gør det muligt at nytænke en lang række processer. Omlægningsprocessen har stået på i knap fire år, afsluttes i 2012 og indebærer bl.a. hel eller delvis konsolidering og migrering af funktionaliteten fra 80 fagsystemer til et mindre antal Microsoft-baserede standardplatforme – samt nedlæggelse af en aldrende mainframe-løsning.

## VIL GØRE OP MED TUNG OG DYR BREVSKRIVNING

- I dag sender vi breve ud, uanset om vi skal orientere om udbetalinger, restancer, arrangementer, regelændringer af betydning for den enkelte eller hvad det nu ellers kan være, siger Michael Olsen.

- Det foregår ved, at vi trækker adressedata fra medlemssystemet og sender det som flettedata til en ekstern samarbejdspartner, der udvikler og vedligeholder brevskebeloner, udskriver, kuverterer og sender brevene. Den samlede proces kan nemt tage 3-4 arbejdsdage og er i sagens natur dyr, besværlig og ufleksibel. Det har vi længe haft et ønske om at gøre op med, konstaterer han.

## AL INFORMATION LIGGER PÅ MEDLEMMETS 'EGEN' SIDE

Men i forbindelse med den gennemgribende omlægning af IT-infrastrukturen har 3F også grebet chancen for at erstatte hovedparten af de mange breve med elektroniske beskeder. Løsningen fungerer i skrivende stund som del af et pilotprojekt, men går i fuld drift i forsommeren 2012. Den fungerer ved at lade et stykke middleware 'lytte' med på det nye, Microsoft CRM-baserede medlemssystem – samt det nye a-kassesystem system FACILIA – og fange de XML-data, der dannes, når der skal udsendes informationer.

### Kundeprofil

Fagligt Fælles Forbund – i daglig tale 3F – er Danmarks største fagforbund. 3F repræsenterer ca. 370.000 medlemmer, som forbundet arbejder med at sikre ordentlige arbejds-, uddannelses- og lønforhold. I alt er ca. 500.000 personer tilknyttet 3F som nuværende medlemmer, pensionister eller rene A-kasemedlemmer. 3F har knap 160 afdeling- eller servicekontorer fordelt over hele landet.

### Udfordring

3F ville gerne erstatte en kostbar og besværlig udsendelse af fysiske breve med elektronisk medlemskommunikation.

### Løsning

En kombination af Microsoft CRM og SharePoint 2010 gør det muligt at automatisere og forenkle medlemskommunikationen i meget betydelig grad.

### Fordele

- 3F sparer ca. 15 millioner kroner årligt på print, kuvertering og forsendelse af ca. 1 million breve.
- Større fleksibilitet i forhold til planlægning og udformning af medlemskommunikation.
- Hurtig betjening; breve leveres elektronisk, og medlemmerne får besked via mail eller SMS, når der er 'post'.
- Bedre overblik, fordi medlemmer har opdateret adgang til alle beskeder fra 3F – også hvis de melder sig ud.
- Hurtigere og mere kvalificeret sagsbehandling, fordi 3Fs ansatte får hurtig og let adgang til alle dokumenter.
- 3F og medlemmerne sparer manuelle processer, når medlemmet selv kan uploade dokumentation som f.eks. lønsedler og ansættelseskontrakter.
- Løsning baseret på standardteknologi. Det letter tilpasning og gør det billigere at finde udviklerressourcer.

### Primære produkter

- Microsoft SharePoint 2010
- Microsoft Dynamics CRM

- XML-filen sammenkøbes med en dokumentkabelon, hvorefter det elektroniske brev sendes til SharePoint 2010. Her lagres beskeden som PDF og lægges i medlemmets virtuelle brevbakke på vores selvbetjeningside, 'Mit3F'. Medlemmet kan også vælge at få en notifikation pr. mail eller SMS, når der er nyt, siger Michael Olsen.

### **SPARER 15 MILLIONER ÅRLIGT**

3F vil dog fortsat udsende en papirkopi af visse brevttyper med almindelig post. Det kan f.eks. være rykkere, når medlemmer er i kontingentrestance til forbundet eller – i særdeleshed – til A-kassen, da en udmeldelse kan medføre tab af retten til dagpenge eller efterløn.

- Men vi kommer til at sende langt, langt færre breve sammenlignet med i dag. Alt i alt kommer SharePoint-løsningen til at spare os for i hvert fald 15 millioner kroner årligt i porto og ekspedition, siger Michael Olsen.

### **BASIS FOR BEDRE MEDLEMSSERVICE**

Samtidig med en kontant besparelse giver løsningen også 3F grundlag for at yde en markant bedre medlemservice. Mest åbenlyst ved at nedsætte ekspeditionstiden, men i lige så høj grad ved at forbedre overblikket i betydelig grad. Både for 3F-ansatte som f.eks. sagsbehandlere og jurister, men også for medlemmerne.

- Når vi giver medlemmerne konstant opdateret adgang til al korrespondance via 'Mit3F', giver vi direkte adgang den konsoliderede dokumentbase, vi selv kommer til at arbejde med. På den måde slår vi to fluer med ét smæk, forklarer Michael Olsen.

Tilsvarende vil medlemmerne på sigt selv kunne uploade dokumentation som f.eks. lønsedler og ansættelseskontrakter til 3F, eksempelvis før et møde eller som led i den løbende sagsbehandling.

- Indenfor en overskuelig fremtid vil vi med andre ord være i stand til at samle al relevant medlemsinformation og dokumentation ét sted på elektronisk form. Vi eliminerer uproduktive manuelle arbejdsgange, sparer et tocifret millionbeløb, får et markant bedre overblik og bliver i stand til at yde medlemmerne en markant bedre service. Det er svært at være utilfreds med, konstaterer Michael Olsen.

Vi eliminerer uproduktive manuelle arbejdsgange, sparer et tocifret millionbeløb, får et markant bedre overblik og bliver i stand til at yde medlemmerne en markant bedre service. Det er svært at være utilfreds med.

*Michael Olsen, CIO, 3F*

Vi kommer til at sende langt, langt færre breve sammenlignet med i dag. Alt i alt kommer SharePoint-løsningen til at spare os for i hvert fald 15 millioner kroner årligt i porto og ekspedition.

*Michael Olsen, CIO, 3F*