

MRM



NYA TIDER
KRÄVER NYA **LÖSNINGAR**
FÖR ATT NÅ NYA MEDLEMMAR

SOFT**R**ONIC



MRM

- ETT MEDLEMSSYSTEM FÖR MEDLEMMARNA

Som medlem och konsument ställer man allt högre krav på vad man får för sina pengar eller medlemsavgifter. Vi som konsumenter översköljs löpande av nya tjänster och vill gärna själva ha kontroll och snabbt kunna få svar på våra frågor. För individen blir relevans och personlig kommunikation en konkurrensfaktor. Ett modernt medlemssystem bör kunna möta dessa krav och snabbt kunna anpassas till förändringar i verksamhet och marknad.

Branschlösningen MRM, baseras på Microsoft Dynamics som idag utgör en de facto standard för fackförbund, medlems- och intresseorganisationer. Här får man ett väl fungerande stöd för medlemskommunikation, medlemsservice, avisering och ekonomi. Koppling mot Basun och SPAR förenklar också arbetet för handläggare.

Softronic har byggt upp en omfattande verksamhetsförståelse under många år i branschen. Det har vi omsatt i MRM som bland annat har ett mycket kompetent stöd för effektiv och flexibel avisering, något som brukar utgöra en stor utmaning för de flesta på marknaden förekommande system.

Sociala medier som Facebook, Twitter och affärsnätverket LinkedIn har fullt stöd i lösningen. Det innebär att organisationen kan ta en aktiv del i det som händer ute på nätet med kommunikation och utökad medlemsservice. Mobilitet, det vill säga användning på smarta telefoner och surfplattor, är en självklarhet.

EXEMPEL PÅ **FUNKTIONSOMRÅDEN** I MRM:

- Medlemshantering, värvning, in- och utträde
- Koppling med SPAR och Basun
- Ärendehantering med självservice
- Kommunikation via multipla kanaler, epost, brev, SMS, chat, sociala nätverk
- Aktiviteter, mötesbokningar, noteringar
- Uppdrags-, avtals-, arbetsgivarhantering
- Medlemsportal
- Aviseringsfunktion med reskontra

Med MRM blir alla vinnare; organisationen, den enskilde medarbetaren och medlemmen. Verksamhetssystemet ger många möjligheter att effektivisera medlemshanteringen och erbjuda den bästa servicen gentemot medlemmarna. MRM är ett komplett verksamhetssystem från Softronic som utvecklas i nära samarbete med våra kunder. MRM är framtagen för Fackförbund, Intresseorganisationer och A-kassor och har därigenom en gemensam bas.

Skräddarsydda system, vilket har varit vanligt förekommande i förbunds- och medlemsvärlden, är dyra att underhålla, uppgradera och utveckla. Erfarenheten visar att de arbetsprocesser som man tidigare betraktat som unika faktiskt i hög grad är generella för en bransch. Det öppnar dörren för standardssystem som redan har en stor skara användare.

MRM är baserat på standardsystemen Dynamics CRM och Dynamics NAV från Microsoft. Ett av våra huvudmål vid framtagandet av vår lösning har varit att använda de standardfunktioner som plattformarna erbjuder. Det ger en mängd fördelar. Lägre kostnad för uppgraderingar, ny funktionalitet som utvecklas av Microsoft kan snabbt göras tillgänglig för alla kunder som använder MRM och säker anslutning av tredjepartsprodukter som till exempel Metaforce, Apsis eller BizWizard, kan därmed säkerställas.

MRM är utvecklad för molnet vilket ger den mest effektiva förvaltningen då nyutveckling och korrigeringar av fel sker en gång och på ett ställe.

FÖR ORGANISATIONEN

FÖRBÄTTRAD MEDLEMSUPPLEVELSE. Håll en kunskapsbaserad dialog med era medlemmar. Med 360° vy över medlemmen får handläggaren tillgång till medlemmens engagemang i en bild och kan föra en proaktiv dialog.

FÖRBÄTTRAD KONTROLL OCH SPÅRBARHET. Lättöverskådliga rapporter och vyer ger kontroll över aviseringar samt in- och utbetalningar.

AKTIVERA INAKTIVA MEDLEMMAR. Rapporter och sökverktyg gör det enkelt att identifiera inaktiva medlemmar och reaktivera dessa igen.

FÖRBÄTTRAR VÄRVNINGEN. Kraftfulla verktyg för utskick och kommunikation förstärker kraften i era kampanjer och minskar det manuella arbetet.

MULTIKANALKOMMUNIKATION. Använd alla tillgängliga kanaler, SMS, brev, epost, sociala medier och web för att nå ut med ert budskap och starta en dialog.

ALLT I ETT. Hela organisationen arbetar i ett system för medlemsfrågor, rekrytering och kommunikation, administrera kurser och event, uppdrag, förtroendevalda, urvalshantering samt statistik och analys.

FLEXIBELT. Verksamheten förändras över tiden. MRM bygger på en förändringsbar plattform.

FÖR MEDARBETAREN

ROLIGARE OCH ENKLARE. Ett enkelt och intuitivt gränssnitt gör arbetet enklare. Informationen tillgänglig här och nu, i ett system. Medarbetaren kan ge pålästa svar direkt med medlemmen på telefon.

TILLGÄNGLIGT. Arbeta vart du vill, på kontoret, hemma eller mobilt.

ÖVERBLICKBART. Det blir enkelt att följa upp resultatet av det egna arbetet.

ENHETLIGT ARBETSSÄTT. Formulär som ger stöd i arbetsprocessen med inbyggda automatiska arbetsflöden som säkerställer kvaliteten på informationen.

MINSKAR STRESS. Med hjälp av instrumentpaneler som visar dagens uppgifter i realtid och med vyer, får medarbetaren kontroll över sin arbetsdag. Integration med Microsoft Outlook gör att aktiviteter och mötesbokningar synkroniseras.

FÖR MEDLEM MEN

ETT HÖGRE UPPLEVT VÄRDE. Det upplevda värdet av medlemskapet ökar eftersom dialogen kan göras mer personlig oavsett kontaktkanal.

SNABBARE RESPONS. Handläggare får kraftfulla verktyg med påminnelser och möjlighet att spåra e-postkonversationer till ärenden, vilket ger en bättre kvalitet i kontakten med medlemmen. Självbetjäning skapar möjlighet för medlemmen att själv hitta svar på sina frågor.

RELEVANT INFORMATION. Medlemmen kan själv uppdatera sina uppgifter och ange sina kontaktpreferenser. Det ger möjlighet till en högre kvalitet i medlemsdialogen.

ENKELT OCH LÄTTILLGÄNGLIGT. Det skall vara enkelt att anmäla sig till kurser och event samt få bekräftelse via epost eller SMS.

MINA SIDOR. Det blir enkelt för medlemmen att hantera tilläggstjänster och få en överblick över de förmåner som utnyttjas.

CHAT. Medlemmen kan delta i elektroniska möten med sin förening eller förbund.





APSIS

E-postmarknadsföreling integrerat mot Microsoft Dynamics CRM

Läs mer på: www.apsis.se/dynamics



Skalbar lösning för e-postmarknadsföreling & eventhantering som dessutom kan integreras med ditt CRM-system.



Addera värde till din CRM-data genom automatisk synkronisering av kontakter och events mellan Apsis PRO och Dynamics.



EN **ERFAREN** LEVERANTÖR

FLORA LINDMARK, IT-CHEF PÅ AKADEMIKERNAS A-KASSA:

”När vi presenterade vår kravspecifikation för Softronic fick vi på en gång förtroende för dem då de visade god förståelse för våra krav och önskemål, och deras erfarenhet av att ta fram liknande system gjorde valet enkelt. Med Dynamics CRM som bas för vår systemsatsning kommer vi nu kunna vara mer effektiva, rikta information till olika medlemsgrupper och lättare kunna anpassa systemet till kommande behov och ett växande medlemsantal.”

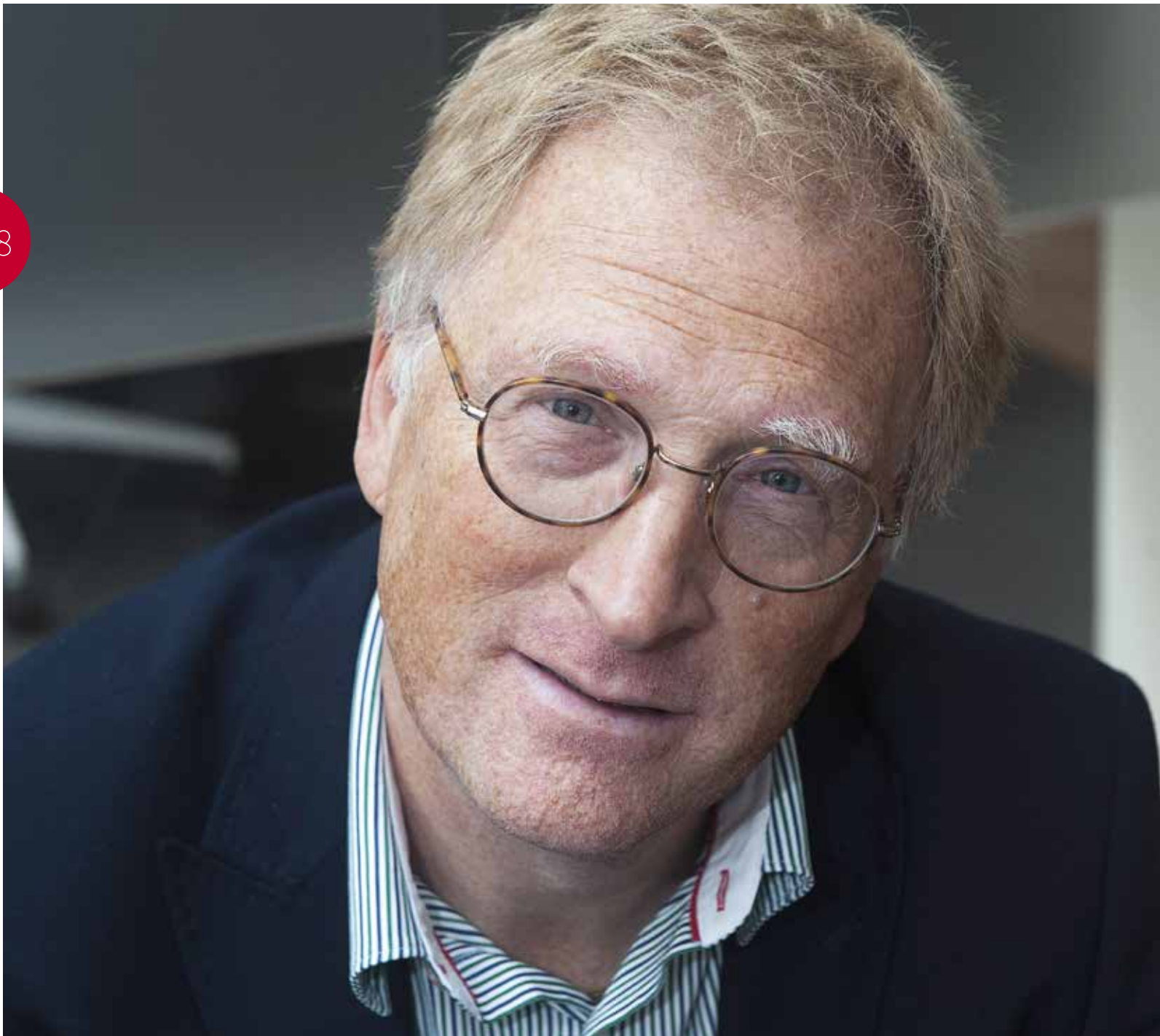
Behov av **smidig** och **säker** medlemsinloggning?

Ring 018-481 19 00 och gör som många andra nöjda fackförbund och medlemsorganisationer.

- Flexibla och kundanpassade metoder för alla säkerhetsnivåer
- Komplet service - ingen administration
- Integrerat med MRM
- Identitetsutgivning
- Fast pris

Läs mer på www.e-identitet.se/Member

Svensk e-identitet



Leverera kundservice i världsklass -med SAP Contact Center Solution

www.sap.com/contact-center



EN **TRYGG** LEVERANTÖR

HARALD LINDKVIST, KOMMUNIKATIONSCHEF PÅ JUSEK:

“Vi har investerat i ett nytt CRM-baserat verksamhetssystem, MRM, för att nå tuffa mål kring tillväxt, bättre medlemsnytta och ökad synlighet. Inför valet av leverantör gjorde vi en mycket omfattande upphandling och valet föll på Softronic, något vi fortfarande känner oss trygga med. Det system vi byggt tillsammans ger god överblick över våra medlemmars engagemang, har ett lättarbetat gränssnitt och mycket goda prestanda. Vi har sedan tidigare ett stort förtroende för Softronic som leverantör, bland annat när det gäller lösningar för telefoni och servermiljöer.”

9

Vi vet hur ni kan kommunicera snabbt och effektivt med era medlemmar!

Med vår koppling mellan MRM och BizWizard får ni en smart, trygg och snabb kommunikation med era medlemmar.

Skicka snygga e-postmeddelanden med medlemsinformation, kampanjer, inbjudningar m m. Det här har bl a Jusek gjort.

Kontakta oss på 031-787 85 00 så berättar vi hur, eller läs mer på bizwizard.se/mrm



bizwizard
Makes your eMarketing work



HUR LÄTT KOMMUNICERAR
MAN MED TUSENTALS
MEDLEMMAR?

JÄTTELÄTT!

BÄTTRE MEDLEMSDIALOG

Arbetar du i en verksamhet som vill kommunicera med sina medlemmar på ett personligt och relevant sätt via brev, fakturor, sms, e-post och inloggade möten (mina sidor)?

Vill du förbättra dialogen med medlemmarna och underlätta övergången till digital kommunikation?

Vill du spara tid för medarbetarna och minska kostnaderna för utskrifter och porto?

Då kan vi berätta för dig att vi har löst de tekniska problem som ofta står i vägen för detta.

GLADARE MEDLEMMAR

Metaforce är marknadens ledande programvara för effektiv skriftlig kommunikation. Genom att koppla Metaforce till **MRM** och era andra system kan ni skapa alla sorters personligt utformade dokument och sända dem både postalt och digitalt.

Kvalité och relevans i kunddialogen ökar och bäst av allt – medlemmarna kan själva välja mellan de kanaler ni erbjuder.

GLADARE MEDARBETARE

Med Metaforce kan du automatisera alla skriftliga kommunikationsprocesser. Du kan t.ex. använda Microsoft Word® för att skapa enstaka brev utan att behöva hålla reda på hundratals Wordmallar.

Med Metaforce kan alla brev skrivas ut centralt och medarbetarna sparar mängder av tid när de slipper skriva ut och kuvertera för hand. Alla brev lagras naturligtvis digitalt vilket ökar spårbarhet, precision och kvalitet i dialogen med medlemmarna.

Vill du veta mer om Metaforce och om hur vi kan hjälpa din verksamhet att effektivisera er skriftliga kommunikation så gå in på **www.metaforce.se**. Eller skicka ett sms med "MRM" och ditt namn till oss på +46 70 979 12 40 så kontaktar vi dig.

”Med ett branschanpassat standardsystem kan en större del av IT-budgeten frigöras till utveckling som förbättrar och effektiviserar verksamheten. Genom att undvika skräddarsydda processer minskas utvecklings- och förvaltningskostnader.”

ANDERS ERIKSSON, VD SOFTRONIC AB

11



SOFTRONIC

– EN TRYGG OCH MODERN PARTNER

Softronic är ett IT- och managementbolag. Vår affärsidé är att erbjuda lösningar baserade på modern IT för att skapa bättre affärer och ökad konkurrenskraft för våra kunder. Företaget grundades 1984 och har idag cirka 500 anställda på kontor i Malmö, Göteborg, Sundsvall, Arjeplog, Överkalix, Estland och Danmark.

Vi har alltså 30 års erfarenhet av vår bransch, vilket innebär att vi känner våra kunder och deras behov. Men vi vet inte allt och världen är i ständig förändring, därför är vår styrka att kombinera erfarenhet med nytänkande. På Softronic tar vi ett helhetsansvar, från behovsanalys och utveckling av transaktionsintensiva verksamhetslösningar till implementering och drift. Vi är en partner att lita på, i alla led av processen.



SOFTRONIC AB, HUVUDKONTOR

Ringvägen 100
118 60 Stockholm

TELEFON

+46 8 51 90 90 00

E-POST

info@softronic.se

HEMSIDA

www.softronic.se

Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Dynamics CRM och Dynamics NAV är registrerade varumärken som tillhör Microsoft.