



CASE: ARKITEKTFORBUNDET

Arkitektforbundet styrker medlemsservice med effektiv dokumentstyring

Med TeamCase som motor har Arkitektforbundet skabt en digital infrastruktur, som sætter medlemmerne i centrum og styrker foreningens forhandlingsposition.

Udfordring

Arkitektforbundet ønskede at sætte medlemmerne i centrum og få bedre overblik over sager og medlemshistorik. Foreningen ønskede også smidigere rutiner for journalisering og opdatering af medlemsdata samt mere vidensdeling.

Løsning

Teamsoft implementerede en samlet løsning baseret på sags- og journalsystemet TeamCase. Løsningen samler alle medlems- og sagsoplysninger i et fælles elektronisk arkiv, som alle medarbejdere i Arkitektforbundet kan tilgå uanset, hvor de befinder sig. Løsningen erstatter et utidsvarende system fra FileMaker med tunge rutiner for separate opdateringer i journalsystemet, som ikke var integreret med mailsystemet samt et stort fysisk arkiv, som skulle vedligeholdes.

Fordele

- Serviceniveauet over for medlemmerne er forbedret, fordi rådgiverne nemt kan overdrage sager til hinanden, altid er opdaterede og har overblik over samlet medlemshistorik. Medlemmerne føler sig kendt, når de ringer ind, og ikke som et nummer.
- Antallet af fejl og forglemmelser er reduceret. Data skal kun tages ind ét sted, og opdateringer slår automatisk igennem i alle kontaktpunkter. TeamCase opleves som intuitivt
- Arkitektforbundets forhandlingsposition er styrket. Det elektroniske arkiv med adgangen til medlemshistorik ét sted gør det muligt hurtigt at tjekke om aftaler i fx voldgiftsager er overholdt.

Produkter

- TeamCase 7.0 for Outlook
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Exchange 2010
- IBM® Notes Basic Configuration 9.0
- IBM® Domino 9.0

Arkitektforbundet er fagforening for arkitekter og designere. Foreningens ca. 5.600 medlemmer er en blanding af ansatte, selvstændige, studerende, freelancere, ledige og ledere. Arkitektforbundet har som det eneste fagforbund i Danmark forhandlingsretten og dermed retten til at forhandle overenskomster for arkitektstanden.

Derudover hjælper foreningen medlemmerne med rådgivning om alt fra ansættelsesretslige spørgsmål til arbejdsmiljø, karriererådgivning og kontrakter.

Arkitektforbundet ønsker at være en stærk faglig sparringspartner for sine medlemmer. Jobmarkedet for arkitekter og designere er særdeles broget med mange mindre virksomheder. Foreningens medlemmer er desuden kendetegnet ved at være kunstnerisk orienteret og meget engageret i deres virke. Derfor skal Arkitektforbundets rådgivere have stor indsigt i markedsforhold, sagsforløb og medlemsforhold.

Arkitektforbundet beskæftiger omkring 20 medarbejdere, som håndterer ca. 1.200 sager årligt, hvoraf halvdelen er tungere, mere tidskrævende forløb.

Bedre service, færre krumspring

For at styrke medlemsrådgivningen har Arkitektforbundet oprustet på it-siden med dokumentstyringssystemet TeamCase, som er baseret på IBM Notes og integrerer med MS Office pakken.

“Vores medlemmer skal opleve, at vi har indsigt i deres jobmarked og rådgiver dem professionelt og relevant. Det stiller høje krav til os som forbund. Smidige processer og vidensdeling er afgørende for, at vi kan yde det høje serviceniveau, vi ønsker. Med TeamCase har vi fået et samlet system, som sætter det enkelte medlem i centrum,” siger direktør i Arkitektforbundet Arne Ennegaard Jørgensen.

“Vi har fået overblik, nem adgang til at samarbejde og overdrage sager til hinanden og en mobilitet og fleksibilitet, vi ikke havde før. Både for os og for vores medlemmer tilfører løsningen stor værdi. Vi kan yde en bedre medlemsservice med langt færre krumspring end før,” siger han.

Det er Teamsoft, der har implementeret løsningen. Med den har Arkitektforbundet fået en fuldt integreret, digital infrastruktur til medlems- og sagsstyring. Løsningen erstatter et system baseret på Filemaker til medlemshåndtering – en utidsvarende løsning uden fælles email- og dokumentjournalisering, som ikke understøttede foreningens udvikling.

Smidigere processer

“Det tidligere system var tungt. Mail- og journalsystemet kunne ikke tale sammen, hvilket besværliggjorde den administrative proces. Det tog tid at gemme de enkelte sager, fordi man skulle klippe og klistre tekster ind fra det ene system til det andet.


 FORBUNDET
 ARKITEKT

Med TeamCase har vi fået et samlet system, som sætter det enkelte medlem i centrum. Vi har hurtig adgang til indsigt og kan yde en vedkommende og professionel rådgivning af medlemmerne på tværs af medarbejdere.

Det styrker medlemsoplevelsen og vores rolle som faglig sparrings- og forhandlingspartner.

Arne Ennegaard Jørgensen,
 Direktør,
 Arkitektforbundet

”

Det var heller ikke intuitivt, men krævede at man huskede en række koder. Alt i alt gjorde det os mindre adrætte,” siger Arne Ennegaard Jørgensen, som også mener, at risikoen for smuttere var større før.

“Når systemer er besværlige at arbejde med, øges risikoen for at lave fejl. Man udskyder en opdatering, til man har bedre tid, og glemmer den måske. Man overser en vigtig information, fordi man ikke har fuldt overblik osv. Den problematik er løst med TeamCase. Vi fanger ting op nu, som vi ikke gjorde før, og systemet er meget nemt at bruge. Du kan stort set ikke lave noget forkert i journalsystemet.”

Skiftet til TeamCase betyder, at Arkitektforbundet har vinket farvel til flere hyldemeter med post og medlemsager. Al post scannes nu ind i TeamCase og distribueres internt på mail. Korrespondance og dokumenter, som vedrører medlemmer, arkiveres i et elektronisk arkiv knyttet til medlemmet eller en sag. Ud over at spare plads – det fysiske arkiv kan nu ligge i en kasse – giver det elektroniske journalarkiv netop det overblik, Arkitektforbundet savnede.

“Det elektroniske arkiv er den helt store fordel. Vi sparer tid på at skulle vedligeholde et stort arkiv med virkeligt mange dokumenter, og kan nu hurtigt søge og finde oplysninger. Alle medarbejdere har adgang til det elektroniske arkiv. Det giver en lang række fordele, fordi vi ofte samarbejder om sagerne. Blandt andet slår opdateringer automatisk igennem i alle kontaktpunkter, så alle der logger ind på en sag eller et medlem altid får opdaterede oplysninger frem på skærmen. For medlemmet, der ringer ind, giver det en oplevelse af at være kendt og ikke bare et nummer,” forklarer Arne Ennegaard Jørgensen.

Styrket forhandlingsposition

“Også i forhold til forhandlinger er det en fordel, at medlemshistorikken er samlet ét sted. Når man har med arbejdsretslige regler at gøre, betyder historik rigtig meget. Kører vi fx en voldgiftssag er det vigtigt at kunne gå tilbage og se argumenterne i tidligere aftaler, og om de er opfyldt nu. Det kan vi gøre meget nemt og hurtigt nu, og det styrker klart vores forhandlingsposition,” tilføjer han.

“Jeg ser TeamCase som en investering i fremtiden og endnu et middel til at styrke vores position som en professionel faglig sparringspartner med medlemmerne i centrum,” siger Arne Ennegaard Jørgensen.

TEAMSOF

Vi hjælper til bedre resultater og kundeservice gennem innovativ informations-styring og online booking.

Vi er specialiseret i IT-systemer der letter arbejdsgangen forbundet med serviceydelser til mange forskellige relationer, og hvor informationsstrømmen er hyppig, omfattende eller kompleks.

Løsningen skal kunne betale sig og give mening. Derfor går vi i dialog, før vi går i gang. Vi tænker i ledelsens overblik, medarbejdernes arbejdsvilkår, effektivitet og kundens serviceoplevelse når vi udvikler en løsning.

Teamsoft er IBM Business Partner og medlem af Notesnet.dk som er et netværk af danske IBM Notes/Domino leverandører.

TeamCase er informationsstyring, dokumenthåndtering (ESDH) og CRM.

Få overblik og mere tid til at løse opgaver som kommer kunden til gode og styrker bundlinjen.

I løbet af 2012 har vores kunder journaliseret over 80.000 dokumenter i TeamCase.

Referencer:

Se www.teamsoft.dk under "Kunder"

