

GUIDE OM

Selvbetjeningsløsninger i professionelle medlemsorganisationer



47 36 05 00



info@computercamp.dk



www.computercamp.dk

VIL DIN ORGANISATION TILBYDE ONLINE SELVBETJENING TIL MEDLEMMERNE ELLER FORBEDRE JERES NUVÆRENDE ONLINE LØSNING?

Så læs med og få gode råd i denne guide om online selvbetjeningsløsninger i professionelle medlemsorganisationer.

Guiden udgives af ComputerCamp A/S på baggrund af virksomhedens mange års erfaring med at rådgive, udvikle og implementere medlems- og selvbetjeningsløsninger til professionelle medlemsorganisationer i Danmark.

Mange professionelle medlemsorganisationer ønsker både at drive et omkostningseffektivt sekretariat og tilbyde medlemmer og frivillige et højt serviceniveau.

Heldigvis behøver de to størrelser ikke at være hinandens modsætninger men kan gå hånd i hånd, hvis organisationen indfører en velfungerende online selvbetjeningsløsning.

Dels får medlemmer og frivillige adgang til relevante funktioner og informationer døgnet rundt og vil opleve et serviceniveau, der matcher deres forventninger.

Dels reducerer online selvbetjening omfanget af sekretariatets rutinemæssige opgaver som frigør tid og ressourcer, der kan anvendes til udvikling af medlemstilbud eller tilpasning af omkostninger.

Vi peger på de væsentligste fælder og giver gode råd og indsigt baseret på vores mange års erfaring med at udvikle og implementere medlems- og selvbetjeningsløsninger til [professionelle medlemsorganisationer](#).



INDEN I GÅR I GANG

I mange organisationer er der krav fra bestyrelsen, udvalg eller sekretariatsledelsen om at indføre eller forbedre online selvbetjening, fordi digitaliseringen udbredes mange steder i samfundet og medlemmerne derfor har en forventning om, at de også kan betjene sig selv i jeres organisation.

Noget af det første, I skal i gang med, er at få afklaret følgende spørgsmål:

- Hvilke funktioner ønsker vi at digitalisere?
- Hvad skal vores løsning overordnet set kunne?
- Hvor stor værdi skaber selvbetjening i form af mere tilfredse medlemmer eller besparelser?
- Hvad sker der, hvis vi venter for længe med at indføre online selvbetjening?

DE VIGTIGSTE OVERVEJELSER I DEFINITIONEN AF DIT PROJEKT

Du kan selv gøre en række ting for at sikre et godt projektforløb:

1

Det er sjældent en god ide at få udviklet et skræddersyet system fra bunden. Den slags bliver nemlig tit ganske dyrt og kan føre til konflikter med leverandøren om hvor meget, de skal levere, medmindre I har udarbejdet en perfekt kravspecifikation. Den slags er desværre ikke så ligetil at formulere i startfasen, fordi man tit bliver klogere undervejs i forløbet.

2

Vælg hellere en online selvbetjeningsløsning, som er udviklet til din branche - i dette tilfælde professionelle medlemsorganisationer - og sats på at anvende så meget af standardfunktionaliteten som muligt.

3

Kig især på løsninger, som kan integreres fuldt ud med jeres bagvedliggende administrative systemer såsom medlems-, økonomi-, kursus-, sags- eller kommunikationssystemer. Integrationen er et must for at kunne levere online selvbetjening i realtid.

4

Fokuser på "usability" på din hjemmeside for at opnå den rette brugeroplevelse og indbydende udseende, der fokuserer på at udtrykke præcis din organisations budskaber.

Når I har fået formuleret jeres strategi, er næste skridt at vælge en samarbejdspartner, som kan realisere jeres mål om selvbetjening på hjemmesiden. Det kan du læse om i næste afsnit.

HVEM SKAL I SAMARBEJDE MED?

Det er nemt at finde it-leverandører, som siger, de kan løse jeres opgave. Men hvem skal I vælge?

1

Det lyder umiddelbart logisk at vælge et decideret webbureau, når opgaven er at indføre online selvbetjening på jeres hjemmeside. Det må de jo være eksperter i. Og ja, de fleste er ganske dygtige til at udvikle hjemmesider. Men de kender sjældent til en forenings politiske dagsorden eller forretningslogikken i administrative systemer. Og hvad ved de om, hvilke forventninger jeres medlemmer har?

2

En anden mulighed er at bede leverandøren af jeres administrative systemer om at forbinde disse til jeres hjemmeside. De kender eller burde trods alt kende jeres forretningsgange, og de ved en masse om, hvordan jeres administrative systemer fungerer, og hvilke databaser data skal trækkes fra. Men som regel ved de ikke meget om hjemmesider og vil derfor være nødt til at få et webbureau med på banen. Med flere parter involveret vil der uundgåeligt opstå situationer hvor opgaver lander mellem de to leverandører, med frustrationer, forsinkelser og højere omkostninger til følge.

3

Det kan derfor være et bedre valg at finde en samarbejdspartner, der kan tilbyde en løsning specifikt til medlemsorganisationer, har dyb viden om medlems- og økonomisystemer, har dyb viden om medlemsorganisationers forretningsgange, og som selv har de nødvendige ressourcer inden for webudvikling og design. En sådan partner er ComputerCamp.

Ved at vælge en specialiseret partner, som kan klare hele leverancen, minimeres jeres risici for misforståelser og forsinkelser, og I har kun et sted at henvende Jer med ris og ros.

I det næste afsnit kigger vi nærmere på, hvordan du får en god implementering af den valgte løsning.

IMPLEMENTERING OG IBRUGTAGNING

Selv verdens "bedste" it-løsning er ikke meget værd, hvis ikke den passer til din organisations måde at arbejde på, eller hvis brugerne ikke anvender den rigtigt.

- 1.** Over for jeres it-leverandør skal I åbent lægge alle kort på bordet og sige: "Det er disse behov og udfordringer, vi vil løse med vores online selvbetjening." I skal være åbne over for at lytte til leverandørens erfaringer fra lignende projekter. I er hinandens samarbejdspartnere og har en fælles interesse i at komme i hus med et vellykket projekt.
- 2.** Ledelsen I jeres organisation skal være aktivt involveret i projektet. Og for at fastholde alles interesse for projektet, skal I internt løbende kommunikere om projektets fremdrift og eventuelle udfordringer.
- 3.** En hyppig fejl i mange it-projekter er først at inddrage fagmedarbejdere såsom ansatte i medlemservice eller webmaster i projektets slutfase i forbindelse med idriftsættelse. I stedet bør I tidligt involvere strategiske medarbejdere, som har forstand på de berørte fagområder og er i stand til at påvirke deres kolleger til at bakke op om systemet. Udpeg gerne ambassadører for projektet.
- 4.** Der skal lægges en plan for, hvordan slutbrugerne uden for huset – altså medlemmer og frivillige – skal informeres og motiveres til at bruge online selvbetjening. Typisk er nyhedsbreve en god ide, samt opslag på hjemmesiden og sociale medier.

5. I nogle tilfælde er det også nødvendigt med instruktionsvideoer eller decideret undervisning af eksempelvis frivillige, som går ind via hjemmesiden for at styre større events og projekter.

6. Design af jeres hjemmeside skal gøre det nemt at blive ført ind på selvbetjeningsdelen. I det hele taget skal hjemmesidens flow designes med udgangspunkt i brugerne, så de på en let måde kan blive inspireret og få svar på deres spørgsmål online. Så kortlæg, hvad der karakteriserer jeres forskellige brugertyper og udarbejd et flow til hver type. Det giver størst mulig værdi af jeres nye online selvbetjening.

God fornøjelse!



Hvis du har yderligere spørgsmål til indførelse af online selvbetjening i professionelle medlemsorganisationer, er du meget velkommen til at kontakte Søren Meldgaard fra ComputerCamp på sme@computercamp.dk