

PRO Medlemssystem och utbildning

PRO

Bakgrund

PRO, Pensionärernas riksorganisation, är Sveriges största mötesplats för pensionärer och en av Sveriges största och mest aktiva folkrörelser. Deras ca 400 000 medlemmar finns över hela landet. Via PRO ges möjlighet att träffa nya människor, utbildning, resor, kulturupplevelser och olika friskvårdsaktiviteter. Totalt arrangeras ungefär 1 200 000 aktiviteter per år.

Organisationen består av ca:

- Knappt 400 000 medlemmar i 1 350 lokalföreningar runt om i landet
- 1 500 användare av medlemssystemet
- 26 distrikt

Behov

PRO var i behov av ett nytt modernt tillförlitligt gemensamt system för medlemshantering inklusive medlemsavisering och möjligheter till kommunikation med befintliga och nya medlemmar.

Målsättningen var att korrekta och uppdaterade uppgifter bara skulle vara ett klick bort i realtid samt att systemet skulle utgöra den gemensamma sanningen. Det var också viktigt att lösningen skulle innehålla möjligheter till verksamhetsrapportering och kursadministration. PRO:s medlemmar skulle dessutom ges tillgång till sina uppgifter via en portal. Syftet var också att förenkla och möjliggöra för distrikt och föreningar att nyttja informationen i medlemssystemet för att enklare kommunicera med sina medlemmar.

En viktig parameter var att hitta en framtidssäkrad plattform så att PRO skulle lyftas fram som en modern organisation med ett modernt medlemssystem. Detta för att kunna rekrytera både förtroendevalda och nya medlemmar.

Utmaning

De stod inför en situation där stora delar av arbetet skedde manuellt och de lokala föreningarna hade svårt att ta ut statistik på övergripande nivå. De kunde därför inte kommunicera med sina egna medlemmar på ett enkelt och samordnat sätt. Fakturering sker varje år till PRO's 400 000 medlemmar för medlemsavgift, deltagande i kurser samt resor med mera. För att minimera arbetsinsatsen för detta arbete behövde de också kunna hantera fakturering och reskontra på ett mer optimalt och kostnadseffektivt sätt.

Roine Hangvar på PRO nämner de lite extra speciella utmaningar som som finns för en sådan här organisation;

- *Förtroendevalda användare*
- *Varierande kunskapsnivå, många med låg datorvana*
- *Att nå ut med information till alla om syfte och mål*
- *Att skapa delaktighet och engagemang i hela organisationen*
- *Ständigt utbilda nya användare*



Roine Hangvar, Ekonomiker

Beslut och lösning

I april 2012 startade de en referensgrupp och i november 2012 tog styrelsen beslut om en förstudie och upphandling av ett nytt medlemssystem där de tog hjälp av KPMG för stöd i kravinsamling och systemupphandling mars 2013. En workshop genomfördes i maj 2013 där prioriteringar inför upphandlingen av nytt medlemssystem identifierades. Upphandlingen avslutades hösten 2013. Det var viktigt att hitta en trygg och långsiktig partner som hade erfarenhet av leveranser till andra stora medlemsorganisationer. Dessutom var det viktigt med en användarvänlig standardprodukt för medlemshantering inklusive medlemsavisering och stöd för kommunikation både med befintliga och nya medlemmar.

Det nya medlemssystemet

Stabil leverantör med erfarenhet av medlemssystem från andra stora organisationer och företag	Standardprodukt för att minimera sårbarhet	Användarvänlighet	Säker funktionalitet med både mus- och kortkommandon
Möjlighet till rapporter direkt i systemet för alla organisationsled i realtid	De flesta uppgifterna ska vara historiskt sökbara	Lättillgänglig och snabb support	Möjlighet att integrera systemet mot andra system
Kommunicera med medlemmarna digitalt, sms, analogt mm	Portaler för medlemmar och förtroendevalda	Utbildning	Digital medlemsregistrering, kursanmälan, verksamhetsrapportering mm

Innofactor fick uppdraget med sin egenutvecklade lösning - MMS Membership Management System – som är baserat på plattformen Microsoft Dynamics CRM. MMS-lösningen har stöd för de krav som PRO efterfrågade och Innofactor hade en gedigen branscherfarenhet av andra stora medlemsorganisationer och fackförbund.

Parallellt med utveckling och införande krävdes ett starkt utbildningsfokus med höga ambitioner. Under projektet skulle 1 500 användare utbildas under en begränsad period på 6 månader. Särskilt utmanande i det här projektet var de varierande kunskaperna hos användarna, samt att deras engagemang i PRO till största delen var ideellt. För att förenkla och förtydliga användandet togs en handbok fram med hjälp av ett team bestående av ett samarbete mellan Innofactor och PRO.

Genomförande och resultat

Resultatet för PRO blev en framgång

- De har ETT system för all medlemsinformation.
- stöd för medlemsservice, aviseringar och aktiviteter/kurser
- rapportering och statistik till styrelse, ledning, distrikt och lokalföreningar
- stöd för medlemskommunikation, värvning och kampanjhantering
- självbetjäning via "Mina sidor" på PRO's Web som är integrerad med medlemssystemet

Målet var också att en per förening skulle få en utbildning i medlemssystemet och i juni var ca 1 400 grundutbildade. På mindre än ett år så använde redan många av lokalföreningarna systemet kontinuerligt. Tidplanen var utmanande och ändå lyckades vi gå i drift med huvuddelen av funktionaliteten enligt tidplan. Projektet har präglats av engagemang, bra kommunikation, gemensam problemlösning och ett fantastiskt bra samarbete. Även organisation, styrning och metoder har fungerat bra.

Framgångsfaktorer

Framgångsfaktorer säger PRO är bland annat:

- Framförhållning, planering, uppföljning och löpande utvärdering
- Arrangera interna workshops med förväntningar och tydlig kommunikation
- Avsätt gott om tid
- Tydligt avtal mellan leverantör och kund
- Tappa inte kommunikationen - före, under och efter!

"Det är viktigt är att bilda ett starkt team och ha kul"
Roine Hangvar, ekonomichef