

# PRESSMEDDELANDE

2008-09-23

Det egenutvecklade medlemssystemet klarade inte att hålla reda på alla ärenden hos Företagarnas 55 000 medlemmar. Nu installerar Cybernetics ett standardiserat system från CDC Software hos näringslivsorganisationen.

## Ärenden "försvann" i det gamla CRM-systemet

Företagarna är en av näringslivets största intresseorganisationer med 55 000 medlemmar att hantera. Till sin hjälp har man haft ett egenutvecklat medlemssystem från 1997 som blev alltmer svårhanterligt trots genomgripande uppgraderingar.

– Det systemet var rätt när det begav sig. Nuförtiden är det standardssystem som gäller. Det är alldeles för dyrt att utveckla egna system, säger Markus Emgård, IT-chef på Företagarna. Ett typiskt problem var avsaknaden av ett ärendehanteringssystem. Ett ärende kunde försvinna, inte ofta – men det får inte hända: till exempel att en medlem ringde in och ställde en fråga, som skulle slussas vidare till en jurist. Juridisk rådgivning är en viktig del av Företagarnas verksamhet. Men frågan kom aldrig fram till rätt person och kunde helt tappas bort.

– Det har varit problem med informationsutbyte mellan system, svårigheter att utveckla delar av systemet. Adresser och kontaktuppgifter har funnits på flera ställen med mera, säger Markus Emgård.

### Trött på egenutvecklat

Kort sagt: Systemet var rörigt och svåröverblickbart. Förutom att hålla reda på alla medlemmar har Företagarna en diger prospektlista med hundratusentals olika företag som man vill värva som medlemmar. Av organisationens cirka 80 anställda arbetar 55 med registervård. Dödsstöten kom när Microsoft upphörde med sin support för Microsoft Java, som är kärna i det gamla systemet.

I upphandlingen sökte Företagarna en standardmotor som smidigt gick att anpassa för lokala behov. Man tittade på ett antal leverantörer och lösningar, däribland system baserade på Linux.

– Linux blev inte billigare och innebar mindre tillgång till support. Dessutom behövde deras standardssystem anpassas till mycket större del, säger Markus Emgård.

Valet föll till slut på CDC Software Pivotal CRM 6.0 och företaget Cybernetics som leverantör. Cybernetics är specialist på Microsofts plattform och en branschledare på CRM-lösningar. Pivotal kan helt anpassas till en Microsoft-miljö.

### Bättre service till medlemmarna

– Pivotal täcker våra behov och de på Cybernetics visade ett tydligt intresse av att vilja förstå vår verksamhet. Intresset och kompetensen var det som gjorde att de vann upphandlingen, säger Markus Emgård.

Installationen började i augusti 2008 och beräknades vara klar i första kvartalet 2009.

Vad hoppas ni på?

– Vi vill se en tydlighet i vår informationslagring för att kunna nå en bredare användning av informationen – att den sprids, till exempel genom ett bättre ärendehanteringssystem.

– Vi står för service och kontakt till våra medlemmar. Nu hoppas jag att vi får ett strukturerat sätt att hantera frågor så att vi inte tappar något.

– En medlem träffar en förtroendevald ute i landet och initierar en fråga som kan vandra genom organisationen och besvaras av en av våra medarbetare på analys och opinion. Vi ska veta att vi inte tappar bort en enda fråga och vi skall veta vem som just nu ansvarar för ärendet.



**CYBERNETICS**

**Om företaget:** Företagarna är en intresseorganisation som har 55 000 medlemmar och arbetar för att det ska bli lättare, roligare och mer lönsamt att starta, driva, utveckla och äga företag i Sverige.

**Uppgiften:** Förbättra informationshanteringen till och från medlemmar. Förenkla prospekthanteringen. Bättre struktur i ärendehanteringen. Slippa utveckla ett eget CRM-system.

**Lösningen:** En standardplattform som specialanpassas för Företagarnas behov och som bygger på CDC Software Pivotal CRM 6.0. Ett system som är helt anpassat till en modern Microsoft-miljö.

**Resultatet:** Målet är enhet i information, bredare användning av befintlig information. Säker ärendehantering.

Cybernetics är specialiserat på CRM och är med över 20 års erfarenhet ett av Sveriges ledande företag inom branschen.

---

För mer information:

Välkommen att ringa Cybernetics vd Maria Lennman på 0730 333 060, [maria.lennman@cybernetics.se](mailto:maria.lennman@cybernetics.se)

Foton kan laddas ned från <http://www.cybernetics.se/site/press.html>

För mer information om Pivotal CRM gå in på <http://www.cdcsoftware.se>



**CYBERNETICS**