

Når medlemmer er kunder

Indsats & resultat – måling af effekt



Adm. Direktør, IDA
Ib Oustrup

15. juni 2009

Ingeniørforeningen

- En nutidig X-organisation for ingeniører - og andre højtuddannede med en teknologisk eller naturvidenskabelig baggrund
- Ingeniørforeningen beskæftiger sig med 3 hovedområder:
 - Rådgivning og forhandling (fagforening)
 - Netværk og viden (faglig forening)
 - Politisk interessevaretagelse (standsforening)

INGENIØRFORENINGEN



Ingeniørforeningens udvikling

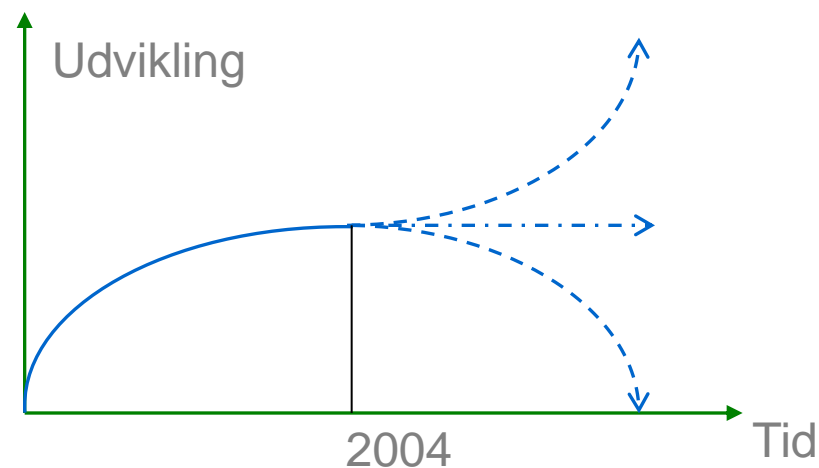
Udgangspunktet (2004):

- Vellykket fusion i 1995/2001
- Stabil økonomi
- Stabilt medlemstal - ca. 59.000
- Pæn medlemstilfredshed

Hvorfor så egentlig udvikle Ingeniørforeningen yderligere?

Den vej vil vi

- Ønsket om en stærk forening – for medlemmerne – i 2011 (vi skal ikke dø på 1. klasse)
- Et stærkt fællesskab på individets betingelser
- ”Selvfødhed” = vejen til undergang.....
- Stærkt fundament til fremtiden



Strategiskift

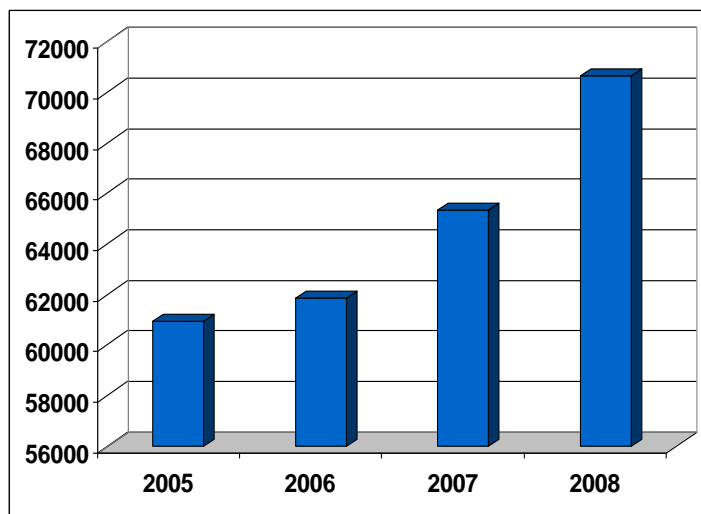
- **Formål:**
 - Flere (glade) medlemmer
 - Mere synlighed / stolthed
 - Større medlemsaktivitet
 - Ned i kontingent
- **Resultat:**
 - Fra ”medlemmer” til ”kunder og interessenter”
 - Mission – Vision – Strategiske mål – Fokusering af indsatsen

Resultater

INGENIØRFORENINGEN

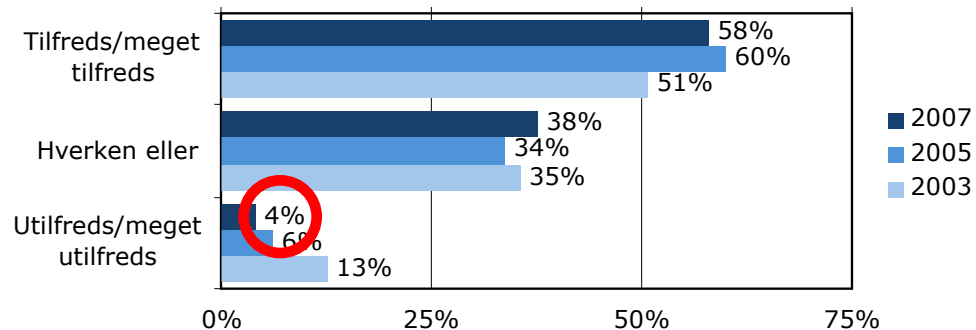


Medlemsvækst

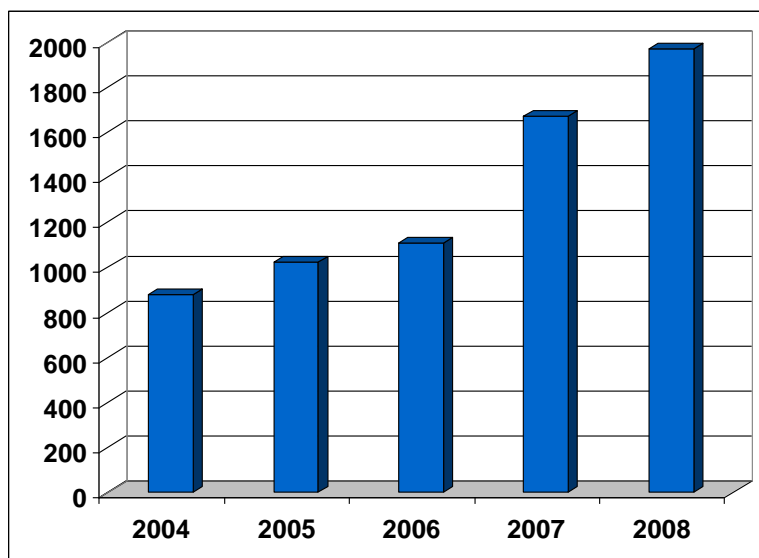


Medlemstilfredshed

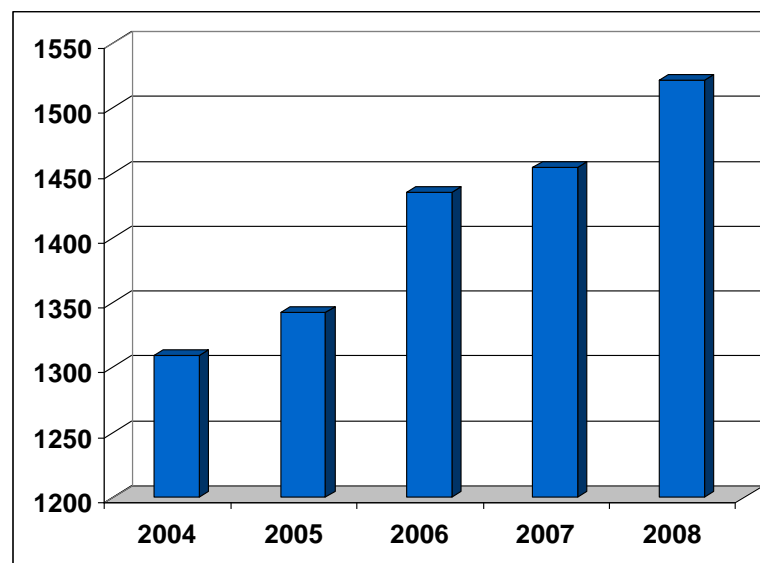
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit medlemskab af IDA?



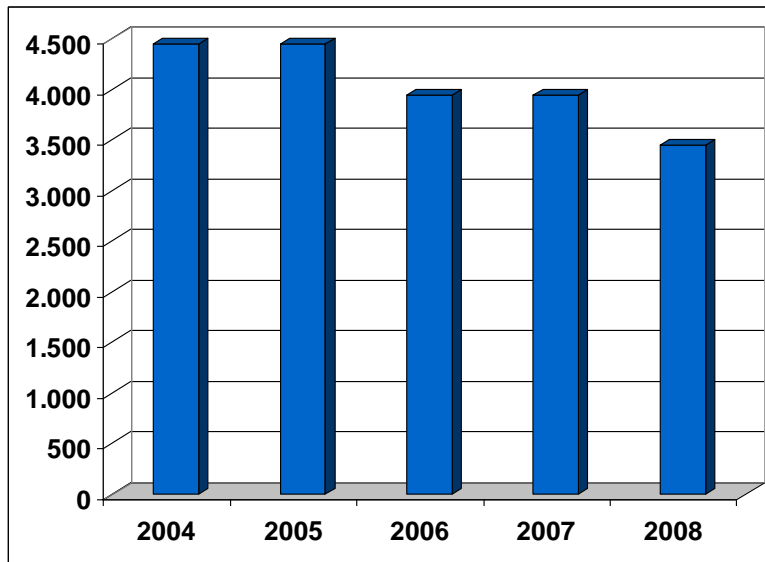
Medie gennemslag



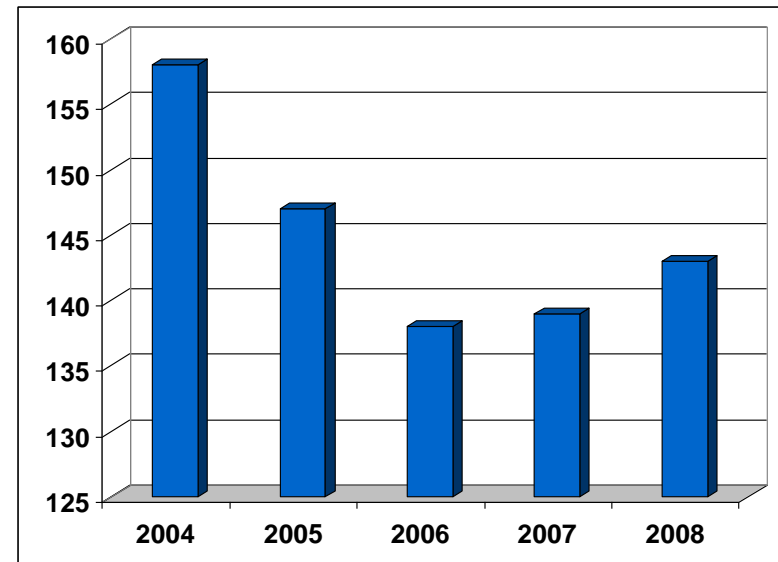
Medlemsarrangementer



Medlemskontingent pr. år



Antal ansatte, kontingentfinansierede

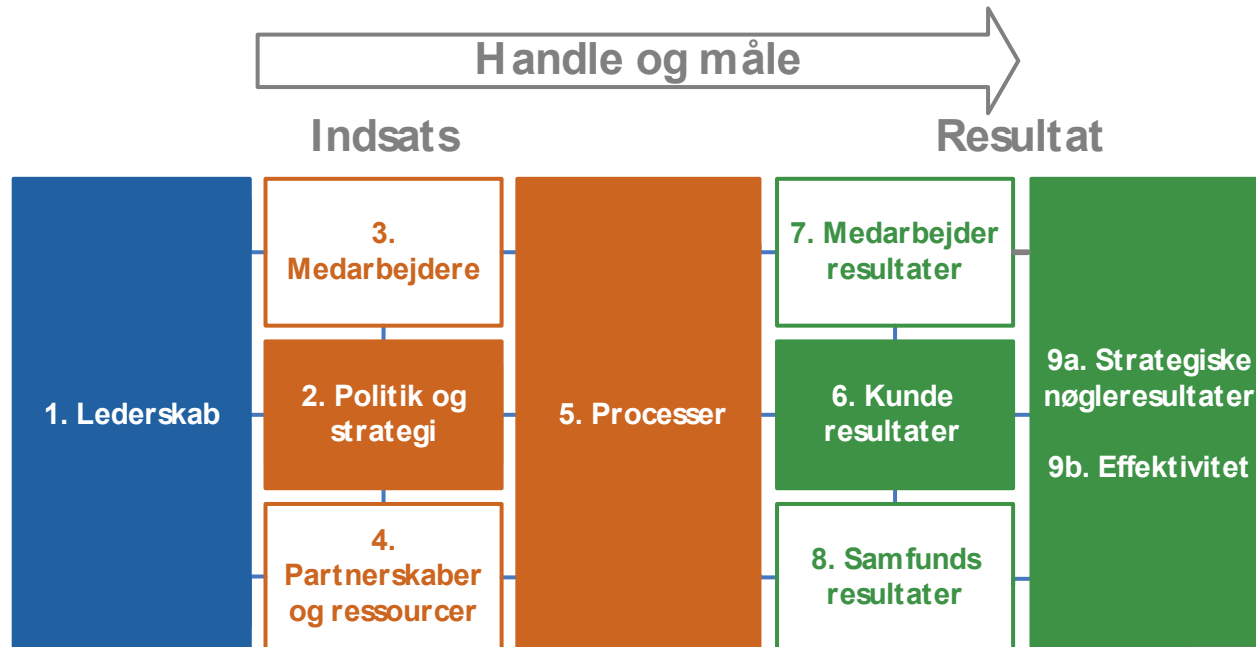


Hvordan gjorde vi det?

INGENIØRFORENINGEN



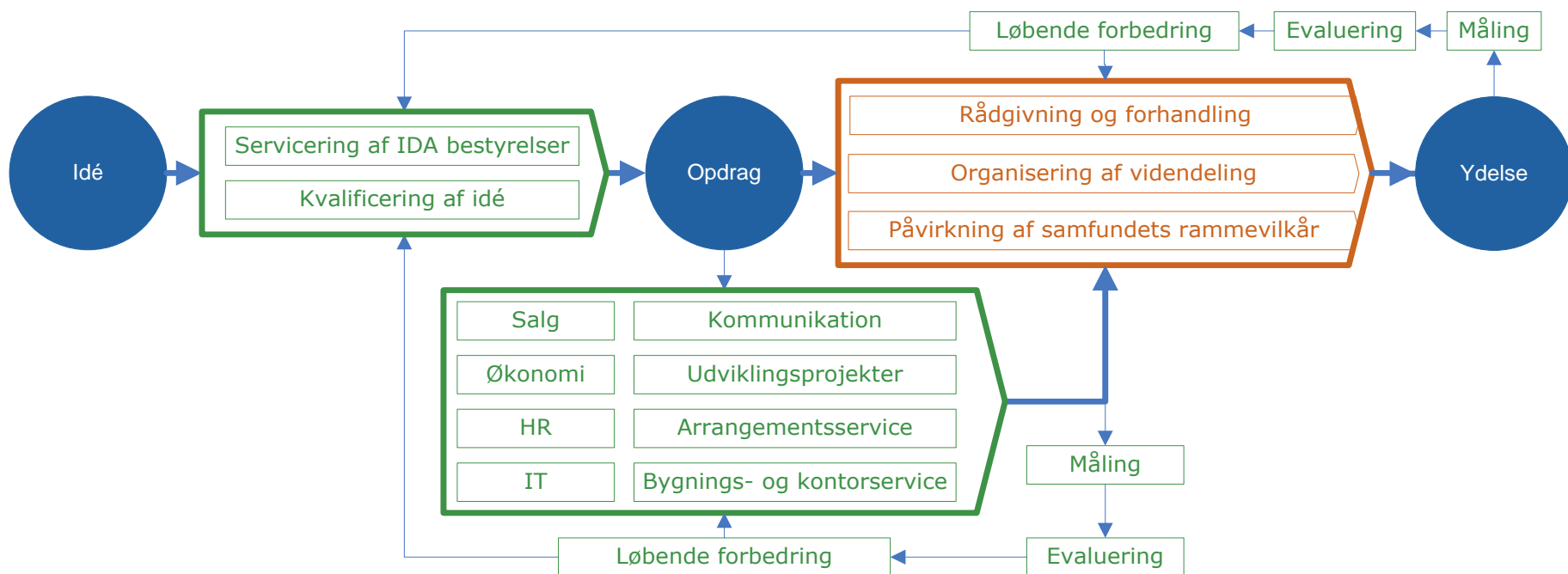
Excellencemodellen



VIDEN DER STYRKER

Forbedre og lære

IDAs proceslandkort



IDAs IT rejse fra 2002-2010 og fremefter:

Kan beskrives i tre store faser på vej imod den virtuelle medlemsorganisation

2002 – 2005 ”Efter fusionen”

- Gamle forretningsystemer afvikles
- Ny platform for det nye IDA skaber én sammenhængende løsning
- Der vælges standard Microsoft platform
- Selvbetjeningsfaciliteter skaber øget effektivitet
- Effektivitets besparelser finansierer de nye IT systemer

2005 – 2009 ”Understøttelse af forretningen”

- Fokus på forretningsorienteret IT løsninger
- Der implementeres Kontaktcenter og ny Salgsafdeling
- Ny portal med Sharepoint øger medlemsadgangen
- CRM til Kontaktcenter/Salg og til Rådgivning og forhandling
- Sags- og dokumenthåndtering til hele organisationen

2009 – ?

- Fokus på forretningsintegrerede IT løsninger
- Excellence målene sætter data i fokus
- Fokus på procesintegrerede IT løsninger (nyt AX 2009 system)
- Kunden i fokus med øgede selvbetjeningsfaciliteter og interaktive faciliteter
- Standard løsninger og fleksibilitet er stadig i fokus

Excellencemodellen - Udfordringer

