



# Effektiv medlemshåndtering



## Få maksimal værdi af jeres medlemsrelationer

KPMG hjælper medlemsorganisationer og NGO'er med at systemunderstøtte processer som ind- og udmeldelser, tilmeldinger til events og arrangementer, donationer og indsamlinger samt generel medlemshåndtering. Et samlet brugervenligt system bygget på Microsoft Dynamics CRM hjælper organisationer med at få maksimalt udbytte af relationer til medlemmer og bidrager samtidig til at nedbringe mængden af manuelt arbejde markant.

### Forretningsudfordringer

Evnen til at operere effektivt hænger i høj grad sammen med evnen til automatisk at varetage administrative opgaver relateret til medlemmer og donationer.

Mængden af data, som organisationer skal have styr på, er stadig stigende. Derfor er et administrativt system, der effektivt kan samle data og automatisere arbejdsgange, absolut kritisk. Dertil er det centralt at have opdateret og relevant data præsenteret gennem analyse- og rapporteringsmuligheder i realtid, da dette øger evnen til at tiltrække samt fastholde medlemmer og donorer.

Imidlertid oplever mange organisationer, at det er svært at holde styr på data. Mange varetager også et omfattende og vedvarende oprydnings- og styringsarbejde, hvor store mængder data giver tunge manuelle processer og risiko for at lave fejl eller miste kontrol. Det kan medføre et frafald af eksisterende medlemmer, deres betalinger og støtte. Det er en barriere for vækst, idet evnen til at tiltrække og fastholde nye medlemmer, donorer, yderligere midler og ressourcer til den enkelte organisation hæmmes, hvilket endeligt mindsker omfanget af, hvad hjælpeorganisationen kan yde til sine mærkesager.

Stigende tilgang af medlemmer i DFUNK sætter større krav til vores håndtering af medlemmer og kontingentbetalinger, hvilket har øget arbejdsbyrden markant. Det gjorde, at vi brugte mere og mere tid på medlemsadministration og fik mindre og mindre overblik over vores medlemsdata. KPMG har hjulpet DFUNK med at reducere omfanget af manuelle processer i vores medlemshåndtering samt øget datakvaliteten og mindsket risikoen for fejl. Løsningen er tilpasset vores organisation og understøtter medlems- og rapporteringsbehov. Løsningen understøtter også vores marketingaktiviteter og giver let overblik over ledelsesdata gennem tilpassede dashboards. Det giver os et mere gennemgående overblik over aktiviteter i organisationen, hjælper os til at yde bedre service overfor vores medlemmer og gør det muligt at drage nytte af ny viden om vores frivilliges erfaringer og interesser. Nu har vi et automatiseret overblik over kommende og overskredne betalingsfrister, som vores phonere let og effektivt kan følge op på. Dermed kan vi mere effektivt håndtere nye og eksisterende medlemmer og donorer. Det betyder, at DFUNK's evne til at vokse stiger – og dermed, at vi kan give flere unge flygtninge en bedre tilværelse.

Nicholas Farr, Sekretariatsleder, DFUNK



Dansk Flygtningehjælp Ungdom

### Effektiv medlemshåndtering

Medlemshåndteringsløsningen fra KPMG giver den enkelte organisation et samlet værktøj, der understøtter organisationers udfordringer og sætter dem i stand til, at forretningen kan vokse.

Pakken består af standardkomponenter bygget af KPMG, som skræddersys til at afspejle den enkelte organisations forretningsprocesser og behov. Således hjælper KPMG den enkelte organisation til at realisere sit fulde CRM-potentiale.

### CRM-vision

Eksempel: Det er vores mål at have et simpelt overblik over og adgang til korrekt data til at reducere medlemsfrafald og skabe bedre medlemsoplevelser, samt effektivt og smart at håndtere vores aktiviteter og donationer for at skabe vækst i organisationen

#### Medlemshåndtering    Donationshåndtering    Aktivitetshåndtering

- |                             |                          |                             |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| – Medlemsdatabase           | – Donordatabase          | – Projekthåndtering         |
| – Betalingsoverblik         | – Donationsoverblik      | – Eventstyring              |
| – Styring af medlemsfrafald | – Donorrapporteringskrav | – Donationsstyring (budget) |
| – Styring af leadprocesser  | – Influenthåndtering     | – Deltagelse og planlægning |

### Daglig styring og rapportering

Dashboards til medarbejdere og ledere, der giver overblik over forretningen og effektivitet i dagligdagen ved at præsentere korrekt og opdateret data

## Medlemshåndteringsløsning fra KPMG

### KPMG CRM-strategi-check



### Customer Journey Strategi



### Værdi-workshop



### Proof of Concept



### CRM-implemtering



Strategisk CRM orkestreret i KPMG's CRM-værdikæde og efter afprøvede metoder og frameworks

Med medlemshåndteringsløsningen fra KPMG opnår organisationer lettere arbejdsgange, som giver frie hænder og mere tid til at gøre det, I gør bedst – nemlig at hjælpe udsatte. Med let og effektiv rapportering og daglig styring nedbringes manuelt arbejde, samtidig med at overblik over forretningen og øget datakvalitet skaber forudsætninger for vækst og dermed mulighed for yderligere hjælp til udsatte.

KPMG's CRM-værdikæde og leverancemodell sikrer, at vores kunder indfrier deres fulde CRM-potentiale. Vi fastholder et fokus på at skabe forretningsmæssig værdi af investeringer i håndtering af kunderelationer og strategi. Det bringer vi til live hos vores kunder gennem KPMG's CRM-værdikæde, og således sikrer vi maksimalt udbytte af CRM-investeringer.

## Kontakt

**Iben Thorell**  
Senior Manager  
T +45 5215 0160  
ithorell@kpmg.com

**Jan Heimann**  
Manager  
T +45 5215 0043  
jheimann@kpmg.com

[kpmg.dk](http://kpmg.dk)



© 2016 KPMG P/S, et dansk partnerselskab, der er medlemsfirma af KPMG-netværket af uafhængige medlemsfirmaer tilknyttet KPMG International Cooperative ("KPMG International"), en schweizisk enhed. Alle rettigheder forbeholdes. Trykt i Danmark.

Denne information er af generel karakter og kan ikke anses for eller sidestilles med rådgivning. Der bør således ikke disponeres på grundlag af denne brochure. Vi anbefaler altid at søge professionel rådgivning i forhold til den konkrete situation.