

Bedre medlemservice sparer 3F 10 millioner årligt



"Vi sparer ca. 10 millioner kroner om året, og det er til at føle på! Derudover håndterer vi opgaven selv modsat tidligere, hvilket giver en langt mere effektiv proces".

Michael Olsen
CIO, 3F



Om virksomheden

Fagforeningen 3F er Danmarks største og stærkeste fagforening, som repræsenterer ca. 265.000 medlemmer, som forbundet arbejder for at sikre ordentlige arbejdsvilkår, uddannelsesmuligheder og lønforhold. 3F har knap 160 afdelings- og servicekontorer fordelt over hele landet.

3F anvender Tabellaes One2One modul til effektiv medlemskommunikation.

Resultater

- Sparer 10 millioner kroner årligt
- Håndterer selv medlemsdokumenter
- Godt samarbejde med Tabellae



Se flere cases og læs mere om denne case på tabellae.com

Digital medlemskommunikation kræver et effektivt værktøj til brevudsendelse og dokumenthåndtering. I researchfasen gik det hurtigt op 3F, at de store løsninger var meget dyre og tunge at administrere. Valget faldt på det pragmatiske værktøj Lasernet One2One fra Tabellae, som de selv kunne håndtere og har sparet dem millioner.

Bedre medlemservice med inhouse håndtering

Løsningen gav Danmarks største fagforening mulighed for at yde en bedre medlemservice med enkle processer og større overblik over medlemskommunikationen. Før Lasetnet One2One blev implementeret, sendte 3F omkring en million breve ud om året med post til deres medlemmer. "De økonomiske omkostninger til print, porto og forsendelse var enorme. Derudover var det besværligt og langsommeligt at rette i brevene, da den del af processen lå hos en ekstern samarbejdspartner", fortæller Michael Olsen, hvis mission var klar: "Vi ville digitalisere alle breve og selv håndtere opgaven. Målsætningen var at spare tid og penge. Vi har opnået begge dele - og mere til".

Digitalisering minimerer brevmængden

"I begyndelsen af digitaliseringen skulle vi danne en række brevskebeloner til faste breve, dagpengespecifikationer, påmindelser osv. Her fik vi stor gavn af Lasetnets frase-system, hvor man har et grundbrev, men kan tilføje lovfraser efter behov. På den måde kan man begrænse antallet af skabeloner betydeligt, hvilket har været en stor fordel".

Alt samlet ét sted

Da brevskebelonerne var på plads, var det tid til at kigge på udsendelserne. "Før havde vi haft en mul-

tikanal-strategi, hvilket betød, at medlemmerne modtog breve af forskellige kanaler. Medlemmerne havde dog svært ved at gennemskue, om brevene kom i e-Boks eller pr. post. I dag har vi samlet al kommunikation i medlemmernes virtuelle brevbakke på vores selvbetjeningsside mit3f.dk, hvilket er en stor hjælp for både medlemmer og sagsbehandlere. Vi sender dog stadig enkelte breve pr. post – f.eks. rykkere og anden vigtig information".

Besparelse på 10 millioner

Udbyttet af samarbejdet med Tabellae er Michael ikke i tvivl om: "Vi sparer omkring 10 millioner kroner om året på print, kuvertering og forsendelse med Tabellaes digitale brev- og dokumenthåndteringsløsning Lasetnet One2One. Det er til at føle på! Derudover håndterer vi opgaven selv modsat tidligere, hvilket giver en langt mere effektiv proces. Den store besparelse og muligheden for at samle medlemskommunikationen ét sted har kun været mulig, da implementeringen var så let og hurtig".

Den rigtig samarbejdspartner

At valget faldt på Tabellae frem for en større leverandør, har Michael ikke fortrudt. "Fordelen ved at samarbejde med et mindre firma er, at de arbejder langt mere agilt, mens større firmaer har en tendens til at blive bureaukratiske. Tabellae har været meget vedholdende. De har været gode til at holde fast i opgaven til den var løst. Samtidigt har de reageret hurtigt og smidt alt, hvad de havde i hænderne de få gange, hvor det har været nødvendigt. Tabellaes kompetenceniveau er smadrigt højt, og de kender utvivlsomt deres produkt. De har derfor været en aktiv samarbejdspartner, jeg opfatter som både pålidelig og seriøs.", afslutter Michael.