



## ERHVERVSUDDANNELSESCENTRET SELANDIA HAR FÅET XRM-FAKTOR

Selandia – Center for Erhvervsrettet Uddannelse er blandt de første danske uddannelsesinstitutioner, der kobler sig på CRM-Education – en skræddersyet platformløsning baseret på Microsoft xRM til danske erhvervsskoler.

Gevinsten er styrket overblik over arbejdsprocesser samt forbedret serviceniveau for virksomheder, kursister og elever. Det forventes, at flere skoler følger i Selandias fodspor og kobler sig på løsningen i løbet af det næste år.

Efteruddannelse og kompetenceudvikling står højt på dagsordenen for både små og større danske virksomheder. Det kan mærkes hos Selandia, som har en af Danmarks største kursusafdelinger målrettet erhvervslivet.

Men den stigende efterspørgsel på efteruddannelse og kurser har også gjort det meget klart, at Selandia har behov for et it-værktøj, der skaber overblik, strømliner og sikrer ensartethed i arbejdet med virksomheder og kursister.

## MANGEL PÅ KUNDESTYRING

*"I løbet af de seneste år er både antallet af erhvervskunder såvel som vores udbud af kurser vokset, hvilket betyder, at vores konsulenter arbejder med større kompleksitet i hverdagen.*

*Faktorer som lovgivning og individuelle kundebehov spiller en afgørende rolle, når vi eksempelvis udarbejder kursustilbud,"* fortæller Ulla Meta Andersen, markedskoordinator hos Selandia i Slagelse og uddyber:

*"Det stod meget klart, at der manglede en rød tråd i den måde, vi håndterede vores kunder på, så derfor begyndte vi at kigge os omkring efter en it-løsning, der kunne samle, ensrette og håndtere alle arbejdsprocesser i forhold til vores kunder."*

## OM SELANDIA

Selandia - Center for Erhvervsrettet Uddannelse er et af Danmarks største uddannelsescentre med udbud af erhvervsuddannelser - både merkantile og tekniske. Selandia har seks adresser i Slagelse og udbyder mere end 100 uddannelser fra Erhvervsskolen over Erhvervsgymnasiet til ErhvervsAkademiet samt med tilknytning til Voksen- og Efteruddannelse (VEU).

Centret har ca. 460 ansatte, der arbejder med at uddanne 2.700 årselever, hvilket svarer til, at over 15.000 elever, studerende og kursister får en uddannelse eller tager et kursus på Selandia hvert år.

Selandia er en selvejende institution, der er godkendt af Undervisningsministeriet.



## MEDICINEN VAR XRM

Efter et grundigt forarbejde, hvor markedet blev afsøgt, valgte Selandia at indgå et samarbejde med konsulenthuset MicroPartner, der har specialiseret sig i at udnytte og skræddersy Microsofts xRM-platformløsning til uddannelsessektoren. MicroPartner kunne tilbyde Selandia, det de ledte efter – en brugervenlig løsning, der samler og integrerer samtlige arbejdsprocesser, workflows og eksterne systemer, hvilket i sidste ende kommer både Selandias konsulenter og kursister til gode.

*“De udfordringer, som Selandia kom til os med, er på ingen måde usædvanlige. Størstedelen af de kunder, som vi arbejder med, vil gerne have et værktøj, der giver bedre overblik over deres hverdag og kunder. Det kan være en udfordring – specielt inden for undervisningssektoren, hvor man arbejder med en høj kompleksitet, som gør det svært at købe en ud-af-boksen løsning. Derfor tog vi udgangspunkt i Microsofts xRM-løsning og gik i gang med at udvikle på vores CRM-Education løsning, der er målrettet de danske erhvervsskoler,”* fortæller Matthijn Hoogenboom, som er salgsdirektør hos MicroPartner.

## CRM-EDUCATION UDRULLES I ETAPER

I første omgang arbejdede man hen imod at løse nogle af de udfordringer, som Selandias konsulenter med ansvar for erhvervskursister sad med. Men arbejdet stopper ikke her – det er Selandias målsætning at rulle CRM-Education ud til resten af organisationen. Næste skridt er at koble marketingafdelingen på.

*“Det har været vores målsætning fra starten, at flere i organisationen skal kobles på CRM-Education. Systemet kan ikke alene let tilpasses og udvikles, det er også ekstremt brugervenligt. Netop brugervenlighed er en kæphest for os, fordi det i høj grad fordrer den organisatoriske forankring, som er ekstremt vigtig, når man introducerer nye it-værktøjer,”* fortæller Ulla Meta Andersen.

I kølvandet på Selandia koblede flere erhvervsskoler sig på udviklingen af CRM-Education, hvilket betyder, at man udover at dele udgifter til udviklingen af løsningen også får et ensrettet system, som kan lette samarbejdet mellem de enkelte erhvervsskoler. CRM-Education er lige nu i drift på seks danske erhvervsskoler.

## OM XRM

xRM er en videreudvikling af MS CRM-platformen, hvor x står for “Anything”. xRM er en applikationsplatform, der er baseret på det populære MS Dynamics CRM, men som kan skræddersyes og udvikles til en lang række nye processer og forretningsområder. xRM er en kombination af det bedste fra to verdner – på den ene side køber man en fleksibel platform, som kan skræddersyes efter behov, og på den anden side køber man en afprøvet, gennemtestet CRM-løsning.

Med xRM-platformen kan følgende fordele opnås:

- En fælles applikationsplatform, som er nem at vedligeholde, og som virksomheden kan bygge sine fremtidige løsninger på.
- Kortere tidsforbrug på udvikling af nye forretningsapplikationer.
- En brugergrænseflade der er velkendt for brugerne og giver et minimum af brugertræning.
- Gør forretningen i stand til at agere i forhold til markedskrav og dermed sikre en kort “time to market”.