

Studentsamskipnaden, digitaliserer og forbedrer dialogen med studentene

Om SiO

SiO ble etablert i 1939 og er Norges eldste studentsamskipnad. SiO er samskipnad for 26 utdanningsinstitusjoner i Oslo og Akershus. SiOs hovedoppgave er å tilby studentene produkter og tjenester som:

- Bidrar til en effektiv læringsprosess og en stimulerende studiehverdag
- Bidrar til høy studiekvalitet
- Legger forholdene til rette for trivsel blant studentene

SiO skal være en fremragende servicebedrift for brukerne og bidra til at de tilknyttede utdanningsinstitusjonene har de mest attraktive læringsmiljøene i landet.

SiOs tilbud inkluderer:

- 8 500 studentboliger som huser nærmere 10 000 studenter
- 46 spisesteder
- Fem treningssentre med omfattende gruppetrenings- og kurstilbud
- 600 barnehageplasser
- Helsetjenester

SiO har rundt 600 medarbeidere og en omsetning på om lag 1,1 milliarder kroner.

Utfordring

I SiOs foretaksstrategi og i den underliggende CRM-strategien står det at SiO skal fremstå som ett overfor studentene. I deres CRM-strategi har de fire fokusområder:

- Ett felles kundebilde
- Strukturering og systematisering av datainnsamling og innsikt
- Servicestandard
- Kommunikasjonsprogrammer



All CRM-aktivitet i SiO foregår i dag ute i tjenesteområdene uten av denne aktiviteten samles, koordineres og styres. Alle tjenesteområdene kommuniserer i dag hver for seg uten å vite hva som gjøres i de andre tjenesteområdene. Det er ikke enhetlig SiO design og tone of voice i kommunikasjonen.

Plattform og løsning

Kundeservice-løsning: Et kundebilde

SAP Cloud for Customer (Service / Social) (C4C) er en del av SAP sin CRM plattform i skyen. Plattformen er åpen og konfigurert med API'er for rask og sikker integrasjon til både SAP og 3.parts fagsystemer.

ID	Emne	Status	Kunde	Kanal	Rapportert d...	Tilordnet til	Eskalert	Kunde op...	Overordn...
33	Treningsabbo	Åpen	stian pettersen	E-Mail (c4...	11.04.2016 11:49			<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Barnehageplass	Åpen	Liselotte Hansen	E-Mail (c4...	11.04.2016 11:31			<input checked="" type="checkbox"/>	
31	COYS!!	Åpen	Are Bjørtykke	Strand gol...	10.04.2016 23:20	Irene Ohnstad		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Fakturaforespørsel	Åpen	Liselotte Hansen	Manuelt	08.04.2016 16:39	Stian Pettersen		<input type="checkbox"/>	
20	Medlemskap i Athletica	Åpen	Hallgrip Oskar Forvartsen	E-Mail (c4...	08.04.2016 16:38			<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Nytt medlemsbevis	Fullført	Hallgrip Oskar Forvartsen	E-Mail (c4...	08.04.2016 09:32	Stian Pettersen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Setter opp Twitter-profilen min. #	Under beh...		StrandGolf	06.04.2016 15:40			<input type="checkbox"/>	
15	denne er laget manuelt	Under beh...	epost dummy	Strand gol...	06.04.2016 12:44	Stian Pettersen		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Tar dere opp nye medlemmer?	Åpen	Stian Pettersen	Strand gol...	06.04.2016 12:37	Irene Ohnstad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	test 8	Under beh...	Hallgrip Oskar Forvartsen	E-Mail (c4...	06.04.2016 11:40	Ronny Kolberg		<input checked="" type="checkbox"/>	18
10	trenger bolig...	Under beh...	Hallgrip Oskar Forvartsen	E-Mail (c4...	06.04.2016 11:39			<input checked="" type="checkbox"/>	18
2	Ny bruker id	Fullført	Liselotte Hansen	Manuelt	05.04.2016 11:21	Stian Pettersen (er		<input type="checkbox"/>	

Viktige elementer i leveransen:

- Felles kundebilde. Kundebildet spesialtilpasses for SIO med data kall fra fagsystemer ved oppslag på kunde for å få full oversikt over det totale kundeforholdet med mulighet til å navigere til tilhørende kontrakter og avtaler.
- Kommunikasjon via flere kanaler: telefon, epost, SMS og sosiale medier (facebook/twitter)
- Henvendelsen fra sosiale medier besvares i C4C med publisering til samme tråd på FB/twitter.
- Oppsett av innkommende epost rutet til tickets. Kategorisering og SLA. Svar på epost fra løsningen. Kobling av epost kommunikasjon på samme ticket via referanse i emnefeltet på epost.
- Tilpasning av konfigurerbare feltverdier på kunder/kontakter, tickets, oppfølgingsaktiviteter.
- SLA matrise, arbeidsflyt, ruting regler og notifikasjonsregler.
- Oppsett av organisasjonsmodell og kobling av brukere
- Dashboards og rapporter med nær 300 standard rapporter.

Kommunikasjonsplattform

Hybris Marketing benyttes som verktøy for analyse av kunder, for å identifisere mersalgsmuligheter og for målrettet automatisert kommunikasjon.

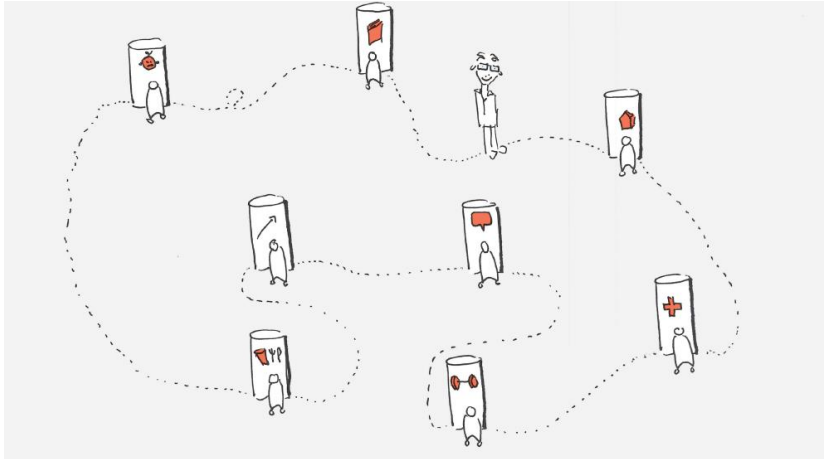


Viktige elementer i løsningen:

- Marketing data Management: Modellering av kundeobjekt og 360 graders kundeprofil
 - Grunndata fra kundemaster
 - Interaksjonsdata fra fagsystemer/web
- Segmenteringsmodell for opprettelse av målgrupper
 - Oppsett av segmenteringskriterier knyttet til felter på kundemaster
 - Demografi
 - Tidligere interaksjonsobjekter, f.eks. kampanjer
 - Dynamiske målgrupper, dvs selvpoppdaterende målgrupper
 - Samtykker innhentes ved hjelp av «landingssider» som lages i hybris marketing hvor kundene kan gi tilbakemeldinger (både om samtykke og interesser) til SiO.
- Kampanjestyring
 - Kampanjekalender
 - Automatisk kommunikasjon ved dynamiske målgrupper og gjentakende kampanjer
 - Multikanal kommunikasjonsløsning med støtte av e-post og SMS
 - HTML editor og maler for utarbeidelse av kundespesifikke e-post
 - Fletting av kundedata inn i e-post maler for personlig dialog
 - Oppsett av en landingsside som eksempel for tilbakemeldinger fra kunder
 - SMS utsendelse og mulighet for å tolke svar
 - Track & Trace for e-post, samt KPI'er på åpning, geografi, klikk pr link.
 - Mulighet for at kunden kan sette opp multistep kampanjer med automatisk oppfølging. F.eks. klikk på epost link gir oppfølging på SMS.
 - Analyse dashboard

Ett SiO

Med bakgrunn i vedtatt strategi ønsker SiO å utvikle løsninger der de fremstår som ett overfor studenten. Til det har de behov en kommunikasjonsløsning der all kommunikasjon med studenten samles og koordineres. Prosjektets viktigste oppgave er å sikre at man har en felles plattform for all kommunikasjon hvor alle tjenesteområdene har tilgang på samme informasjon. Det er et sterkt behov for å se helhetlig på kunden. Dette gjelder service og oppfølging samt kampanjer og markedsføring gjennom studentenes kundereise fra start til slutt.



Prosjektgjennomføring:

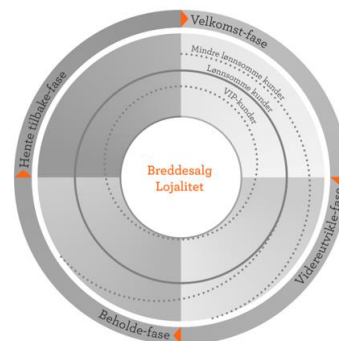
Det er satt sammen et tverrfaglig team av teknologer, løsningsarkitekter, rådgivere og kommunikasjonsekspert. Det benyttes prototyping hvor man først setter opp en fungerende løsning med utgangspunkt i standard løsning hvor man har gjort tilpasninger i forhold til kundens kjente behov. Dette er benyttet i en spesifiseringsfase, slik at kunden får se og jobbe med løsningen og utfra det stille krav til hvilke endringer og tilpasninger man ønsker. Gjennom dette får de en løsning som er tilpasset deres krav, prosesser og forretningsbehov. I tillegg til kjente behov får man i tillegg mulighet til å tilpasse løsningen til muligheter man ikke var kjent med og ikke tenkte på i utgangspunktet.

Parallelt med teknisk spesifisering av løsningen benytter man Bouvet's metodikk for kundereise hvor man reviderer eksisterende kundereise og gjør tilpasninger på denne. I tillegg revideres SiO's segmenteringsmodell som danner overordnet grunnlag for videre hendelsesbasert segmentering med tilpassede aktiviteter basert på kundebehov, adferd og innsikt. Dette gjøres i samarbeid med løsningsarkitekter og integrasjonsekspert fra den tekniske delen av prosjektet. Dette blir så implementert i kommunikasjonsløsningen Hybris Marketing hvor man gjør tilpasninger som skal til for å følge denne. Dermed oppnår man en helhetlig løsning hvor man ikke bare har tenkt på teknikken som muliggjør kommunikasjon, men også hvordan dette skal tilpasses kundens kommunikasjonsstrategi og arbeidshverdag.

Segmenteringsmodell



Dialogprogram - Velkomstprogram



Revidering av kundereise

