

”Den totala överblicken har gett oss en gemensam syn på kunden.”

PETER CARLBARK, PLATSCHEF PÅ K3 NORDIC

Säljbolaget K3 Nordic lämnade en spretig lösning för ett integrerat system som ger total överblick. Med alla kunduppgifter samlade på ett och samma ställe får säljarna rätt stöd och tillgång till relevant information. Resultatet är fler affärsavslut på färre samtal.

K3 Nordic arbetar med att skapa och vårda kundrelationer via telefon. Företaget är återförsäljare för flera ledande varumärken gentemot både företag och offentliga sektorn i hela Norden. En samlad bild av kunden och tillgång till relevant information är A och O för att säljarna ska lyckas i sitt arbete.

ORDNING I SYSTEMEN. I takt med att K3 expanderat kraftigt under många år har också kundstocken och kunddatabaserna vuxit med administrativa utmaningar som en följd. Ett tag fanns 15 000 aktiva kunder (och över 50 000 kundämnen) i databasen där inte mindre än fem olika installationer av det tidigare CRM-systemet försökte samsas så gott det gick. En av de allvarligaste bristerna med detta var att det inte gick att få fram vilka tidigare interaktioner som skett gentemot respektive kund.

– Bland våra kunddata fanns tusentals dubletter och massor av felaktig information om företag och beslutsfattare – det var en enda röra, berättar Peter Carlbark, platschef på K3 Nordic.

Mats Hedberg, systemchef, kompletterar:

– Vårt arbetssätt bygger på att säljarna kan lägga sin order direkt i systemet efter avslutat samtal. Tempot är så högt att vi vinner mycket tid på att rationalisera antalet moment.

SJÖSÄTTNING AV KOMPLEXT PROJEKT. Microsoft och dess partnerföretag Cybernetics och NAB Solutions menade att K3s önskemål var fullt genomförbara. Under slutet av 2007 påbörjade så K3 Nordic tillsammans med Cybernetics (experter på Microsoft Dynamics CRM) och NAB Solutions (experter på Microsoft Dynamics NAV) det kom-



plexa projektet. Den färdiga lösningen blev klar drygt ett halvår senare då systemet togs i skarp drift.

Där är Microsoft Dynamics NAV helt integrerat i Microsoft Dynamics CRM som är ”master”. I ett intuitivt och välkänt gränssnitt får K3s medarbetare just den information de behöver för att snabbt få en bra överblick av varje kund.

Kunddata hämtas direkt från PAR-databasen

och uppdateras automatiskt i realtid. I kunddatabasen har dessutom alla företag unika, bransch-orienterade id-koder som gör att K3 Nordic får kontroll på företags olika arbetsställen och befattningshavare.

SAMLAD BILD AV ALLA KONTAKTER. Säljarna får på så sätt en samlad bild av alla kontakter som K3 Nordic har på varje företag, vilket är en

”Vi får helt nya möjligheter att utveckla affärerna.”

PETER KRISTOFFERSSON, REDOVISNINGSCHEF PÅ K3 NORDIC

gäller nätmarknadsföring då vi har en bra grund för att kunna rikta och vara mer selektiva med utskick.

TYDLIGA BESPARINGAR MED NYTT SYSTEM. Peter Carlbark sammanfattar de viktigaste fördelarna så här:

– Den totala överblicken har gett oss en gemensam syn på kunden. Vi har bättre kontroll på allting nu, på vår egen fakturering och på vad kunden faktiskt köper. Vi sparar dessutom pengar eftersom vi bara behöver köpa varje företag en gång av PAR.

Både Thomas Schwieler, affärsområdesansvarig på Cybernetics, och Johan Adenmark, försäljningsansvarig på NAB Solutions, ser möjligheter till ytterligare förbättringar hos K3 Nordic samt menar att den här typen av lösning med fördel kan användas i liknande verksamheter.

THOMAS SCHWIELER:

– K3 Nordic har nu ett homogent flöde från försäljning, till orderläggning samt inköp och fakturering. En framtida utmaning kan vara att förenkla processen ytterligare. Det finns stor potential där eftersom samtalsvolymen är enorm.

JOHAN ADENMARK:

– Alla företag med tonvikt på innesälj och ordermottagning har alla möjligheter att förbättra sin effektivitet med den här typen av lösning. ■

bra utgångspunkt för merförsäljning. De har all kundinformation som behövs; rätt prisuppgifter, avtalsinformation, reskontrastatus samt koppling till inköp. Säljaren kan även, på ett enkelt sätt, göra en kreditupplysning när ordern skapas.

Lösningen omfattar 40 säljare och en handfull medarbetare på den administrativa sidan som inte märker någon skillnad på de båda samverkande systemen – de upplevs som ett enda efter-

som de ser likadana ut.

Även Peter Kristoffersson som är redovisningschef och ansvarar för orderhanteringen på K3 Nordic är mycket nöjd med lösningen.

– Vi får helt nya möjligheter att utveckla affärerna och kommer ifrån många manuella moment, säger han och tillägger:

– Det finns dessutom möjlighet till en hel rad ytterligare förbättringar som exempelvis när det



OM K3 NORDIC: K3 Nordic är ett säljbolag med 50 anställda i Örebro. Företaget är återförsäljare mot företag och offentliga sektorn i Norden. Kundkontakter tas genom telefonbesök, fax, mail, sms eller webb.

OM CYBERNETICS: Cybernetics blev utsedd till ”Årets Dynamics CRM-partner” av Microsoft 2008 och har över 20 års erfarenhet av att leverera CRM- och beslutsstödslösningar. Genom nära samarbete

med Microsoft erbjuder Cybernetics även ett flertal kringtjänster och support för Microsoft Dynamics CRM-lösningar.

OM NAB SOLUTIONS: NAB Solutions har blivit utsett till Sveriges bästa IT-företag när det gäller implementering av affärssystem – både av Veckans Affärer 2006 och som vinnare av Microsoft .NET Award 2008. NAB erbjuder även NAV-kopplade tjänster såsom BI och portallösningar samt drift av

hela eller delar av sina kunders IT miljö.

UPPGIFT: K3 Nordic behövde en gemensam kunddatabas för alla säljuppdrag och kunder. Man letade efter ett lättanvänt, gemensamt system som gav en samlad bild med relevant information för säljarna.

LÖSNING: En integration mellan Microsoft Dynamics NAV och Microsoft Dynamics CRM där information från affärs- och CRM-system samverkar i ett intuitivt

och välkänt gränssnitt. Lösningen är kopplad mot PAR-databasen som uppdateras kontinuerligt vilket gör att systemet alltid innehåller aktuella uppgifter.

RESULTAT: Bättre överblick med all kunddata samlade på ett och samma ställe samt effektiva verktyg för säljarna att lägga ordrar efter avslutade samtal. Ytterst uppnår K3 Nordic bättre träffbild vid sina kontakter och när fler affärsavslut på färre samtal.

KONTAKTPERSONER:

Peter Carlbark, platschef, K3 Nordic, peter.carlbark@k3nordic.com

Peter Kristoffersson, redovisningsansvarig, K3 Nordic, peter.kristoffersson@k3nordic.com

Mats Hedberg, systemchef, K3 Nordic, mats.hedberg@k3nordic.com

Thomas Schwieler, affärsområdeschef, Cybernetics, thomas.schwieler@cybernetics.se

Johan Adenmark, försäljningschef, NAB Solutions, johan.adenmark@nabsolutions.se

LÄS MER:

www.microsoft.se/dynamics/crm

www.microsoft.se/dynamics/nav

<http://office.microsoft.com/sv-se/sharepointserver>