

“Vi har fått bra kontroll över våra affärer.”

THOMAS BAJOHR, CUSTOMER BASE MANAGER PÅ NEC PHILIPS

NEC Philips ville få bättre överblick över sina försäljnings- och serviceprocesser, bland annat för att medarbetarna lättare ska kunna arbeta proaktivt gentemot kunder. Lösningen blev en webbaserad kundportal som minskar administrationen och stärker relationerna till kunderna.

NEC Philips levererar mobil och fast kommunikation för tal, data och bild till sina kunder.

Sedan ett drygt decennium har bolaget använt ett flertal olika, överlappande lösningar som stödssystem för sin försäljnings- och serviceverksamhet. Under åren har dock behoven förändrats och kraven på ett nytt integrerat systemstöd för både försäljning och support har vuxit sig allt starkare.

– Vi sökte efter en bättre överblick över samtliga våra processer för att kunna följa ett naturligt flöde i ett och samma system, berättar Thomas Bajohr som är Customer Base Manager på NEC Philips. I hans roll ingår även kvalitetsansvar samt att utveckla servicetjänsternas lönsamhet.

NYA MÅL – NY LÖSNING. För att nå målen insåg NEC Philips att man behövde en integrerad och verksamhetsövergripande lösning. Microsofts partner Cybernetics kopplades därför in redan i förberedelsefasen. För att nå förankring och kartlägga hela organisationens behov genomfördes ett antal workshops på NEC Philips.

– Utmaningen låg i att skapa en komplett kundbild i ett och samma system, att länka ihop samtliga funktionsområden och skapa ett enda flöde i systemet. Från marknad till sälj, från sälj till projektgenomförande och slutligen till service, säger Sofie Dahlgren projektledare på Cybernetics.

Den färdiga lösningen togs i bruk i oktober 2008 och är baserad på Microsoft Dynamics CRM och integrerad med Microsoft Office SharePoint Server 2007 för effektiv dokumenthantering. Systemet är även integrerat med en kundportal och omfattar ett 60-tal användare inom så gott som hela organisationen (marknad, försäljning, projekt, service, ekonomi, logistik och produktavdelning).

Användarna lämnar eller hämtar information i systemet som har funktionsanpassade startsidor



beroende på vilken roll man har i organisationen. Gemensamt för alla användare är dock "Att-göra-listan" (som enkelt kan följas upp för att se status), "Affärsmöjligheter" och "Suspects" (som i nästa steg omvandlas till affärsmöjligheter).

Kunddata från de fyra tidigare kundsystemen slogs samman och laddades in i Microsoft Dynamics CRM. Dessutom ligger all kunddokumentation lagrad per kund i Microsoft Office SharePoint Server 2007 och är direkt åtkomlig från CRM-systemet, som även har fått en projektmodul för att hantera all projektrelaterad kontaktinformation.

STOR NYTTA MED ÄRENDEPORTAL. För serviceavdelningen utvecklades dessutom en portal där inkommande ärenden prioriteras efter ankomsttid och ärendetyp. Den webbaserade kundportalen och ärendehantering är till stor nytta både för serviceavdelningen som bättre kan administrera sin tid, och för kunderna som därmed får högre servicegrad. Kunder med serviceavtal kan själva logga, registrera och följa sina ärenden på webben. Dessutom får de kontinuerligt information, exempelvis via e-postmeddelanden som skickas automatiskt när status förändras. Thomas Bajohr är mycket nöjd med resultatet.

– Det är mycket "sälj" i systemet vilket är en klar fördel. Vi får dessutom tydlig spårbarhet eftersom man ser hur projekten successivt avancerar. Den överskådliga informationen gör att det blir enklare för medarbetarna att arbeta proaktivt gentemot kunder.

– Vi har fått bra kontroll över våra affärer såväl idag som på lång sikt, fortsätter Thomas Bajohr. Tack vare Microsoft Dynamics CRM har vi ett riktigt bra stöd i det dagliga arbetet. Dessutom får ledningen bra överblick – inte för att agera "kontrollmyndighet" utan för att kunna följa att saker och ting fortlöper och bidra med stöd och peppning där så behövs. Ett stort plus är också att kvalitetsledningssystemet är integrerat. Det säkerställer att hela lösningen stöttar vårt systematiska kvalitetsarbete.

I nästa steg kan det bli aktuellt att även koppla ekonomisystemet till lösningen. Detta skulle ge ytterligare viktig information om vilka som köpt vad, och därmed bra underlag för riktade reklamkampanjer med anpassade budskap beroende på hur kunden agerar.

– Alla företag som levererar i projektform skulle vinna på att skaffa en liknande lösning. Även verksamheter som kommunicerar mycket med sina kunder skulle tjäna på att skapa en ärendehantering som är integrerad med en kundportal, avslutar Sofie Dahlgren. ■



CYBERNETICS

OM NEC PHILIPS: NEC Philips erbjuder mobil och fast kommunikation för tal, data och bild som integreras med befintliga stödssystem. Målsättningen är att skapa möjligheter till förbättrad lönsamhet genom konkurrenskraftiga kommunikationslösningar åt kunderna.

OM CYBERNETICS: Cybernetics blev utsett 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.

UPPGIFT: NEC Philips ville uppnå ett samlat flöde mellan företagets olika funktionsområden i ett och samma system.

LÖSNING: Ett integrerat CRM-system baserat på Microsoft Dynamics CRM 4.0 och Microsoft SharePoint Server 2007 samt en extern kundportal där servicekunderna själva kan följa sina ärenden på webben.

RESULTAT: Tydlig överblick över kunder och projekt i verksamhetskedjan. Lösningen ger stor spårbarhet, har koppling till dokumenthantering och stödjer det systematiska kvalitetsarbetet. Kundportalen effektiviserar administration och stärker relationerna till servicekunder. Lösningen är lämplig att växa i och kan kompletteras med exempelvis koppling till ekonomisystem.

KONTAKTPERSONER:

Thomas Bajohr, Customer Base Manager, NEC Philips, thomas.bajohr@nec-philips.com
Sofie Dahlgren, projektledare, Cybernetics, sofie.dahlgren@cybernetics.se

LÄS MER:

www.nec-philips.com/se
www.cybernetics.se
www.microsoft.com/sverige/dynamics/crm_oversikt.msp