



Pivotal **CRM**

– PÅ ANVÄNDARNAS VILLKOR

– Pivotal CRM är flexibelt och enkelt att anpassa och kommer att vara ett viktigt verktyg för både försäljning, marknadsföring och kundservice.

Alain Staricky, CIO för TOYOTA France



Ditt företag är unikt – Därför ska du ha ett **unikt CRM-system**

Omvärlden förändras i en allt snabbare takt och morgondagens vinnare är de företag som blixtn snabbt kan anpassa sin verksamhet och sina stödsystem efter kundernas och leverantörernas krav och önskemål.

Interaktion med befintliga och potentiella kunder

Att bibehålla och vidareutveckla befintliga relationer med kunder, partners, leverantörer och prospekts kännetecknar marknadsledande och kundorienterade företag. I takt med att produkter och tjänster allt snabbare kopieras och likformas, är det de "mjuka värdena" som faller avgörandet vilken leverantör man väljer och stannar hos. Ett CRM-system förbättrar din kundservice. Att personifiera relationen med kunden är att skapa strategiska fördelar.

Effektiv marknadsföring och ökad försäljning

Med ett CRM-system förändras säljkulturen och försäljnings-villkoren. Försäljningsavdelningen får ett professionellt, effektivt och stödjande verktyg. Ett modernt CRM-system underlättar kundanalyser (CI), vilket ger användarna ett smidigt system för att mejsla ut vilka kunder och prospekts - och när det är värt att lägga ned säljtid på dessa. Detta innebär att man kan frigöra tid och därmed öka kvaliteten i de kontakter man har med kunder och prospekts.

Proaktivitet ger fler affärer

Ett modernt CRM-system hjälper ditt företag att utveckla ett proaktivt säljbeteende - fler vunna affärer till bättre marginaler. En nyligen gjord undersökning* på den svenska marknaden visar att 65% anger att när de deltagit i framtagandet av kundens kravspecifikation (proaktivt och prioriterat) vinner de upp till 70% av lämnade offerter. När de inte deltagit i framtagandet av kravspecifikationen

(reaktivt beteende) är det endast 17% som vinner mer än 50% av antalet lämnade offerter.

Flexibilitet och anpassningsbart till låg kostnad

Kravet på ett modernt CRM-system är att systemet är extremt flexibelt, enkelt att använda och snabbt kan anpassas efter de förändringar som idag präglar affärlivet, utan att behöva göra kostsamma investeringar. Med ett CRM-system som enkelt kan anpassas efter olika branschens olika krav och önskemål, får man en lösning som ger en snabb återbetalning (ROI) och över tid en låg ägandekostnad (TCO).

- Personlig kundkontakt ger strategiska fördelar
- Bättre och kraftfulla säljverktyg
- Skapar proaktivt säljbeteende
- Enkel anpassning till förändringar på marknaden
- Enkelhet ger hög användandegrad

Kunddrivna företag får lojala kunder

Kunddrivna företag behöver inte övertygas om hur viktigt det är att arbeta med ett modernt, enkelt och flexibelt CRM-system, det vet de redan. Ett kunddrivet företag där personalen arbetar strategiskt med sin CRM-lösning, ligger före sina konkurrenter och kan arbeta proaktivt med att ge sina kunder exakt den information och den service de förväntar sig vid rätt tidpunkt. Detta innebär lojalare kunder och därmed en ökad försäljning och lönsamhet

*Undersökningen är gjort av OIL, 2009, baserat på intervjuer med 160 svenska företag

CRM utan kompromisser – med inbyggd flexibilitet

Pivotal är CRM-systemet som användarna uppskattar och vi är övertygade om att även du kommer att göra det. Pivotal CRM anses av många vara marknadens mest innovativa CRM-system, en komplett marknadsförings-, säljstöds- och kundservicelösning.

Uppgiftsbaserad navigering – nå målet snabbare

Ett komplett CRM-system är viktigt, men för många funktioner gör det komplext och svårt att navigera. Med Pivotal CRM får du ett system som är enkelt och innehåller funktioner relevanta för din roll.

kräftfulla verktygsfåran får våra kunder ett anpassat system både för de personliga och för de affärsmässiga behoven, utan att behöva lägga ned stora kostnader på specialprogrammering.

Inbyggda verktyg – skapa ett nav i din verksamhet

I Pivotal CRM finns de verktyg som dina anställda använder varje dag: Microsoft Outlook®, SharePoint®, Office Suite® och Lotus Notes. Detta innebär att användarna enkelt kan växla mellan olika system vilket ökar produktiviteten.

Inbäddade processer som speglar dina arbetsmetoder

Med Pivotal CRM:s inbyggda flexibilitet använder du ett system som speglar dina unika arbetsmetoder, standarder och informationsinsamling och som finns integrerade i systemet. Det innebär en lösning som fungerar precis som du önskar.

Anpassa ditt CRM-system

Flexibiliteten i Pivotal CRM slutar inte på den administrativa nivån, det är utvecklat för att ge användarna den ultimata flexibiliteten i alla delar av verksamheten. Tack vare den



Välbekant gränssnitt – enklare inlärningsprocess

Utseendet och navigeringen i Pivotal CRM speglar Microsofts välbekanta gränssnitt. Det innebär en inlärningsprocess som är snabbare och enklare till lägre kostnad och till mindre tid.

– Pivotal CRM har varit enkelt att anpassa efter våra behov och vi är mycket nöjda med vårt CRM-system.

Lena Widén, Business System Manager, Handelsbanken Capital Markets

Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner

2009 INFORMATION WORKER SOLUTIONS
Office Deployment
PARTNER OF THE YEAR
WINNER

CDC Software får prestigefyllt pris på Microsoft Worldwide Partner Conference 2009. CDC Software har fått priset för att leverera marknadsledande kundnära lösningar byggda på Microsofts teknik.

"CDC Software har skapat lösningar som har adderat mervärde till kundernas Microsoft-investeringar och sänker deras totala ägandekostnader (TCO), säger Alexandre Pombo, Senior Director, Microsoft Corporation. Microsoft är stolta att tillkännage att CDC Software är vinnaren av priset "Information Worker Solutions och Office Solutions Development Partner of the Year". Deras nya Pivotal CRM 6.0 lösning har gett kunderna en ökad effektivitet genom att möjliggöra för användarna att genomföra en majoritet av deras dagliga uppgifter i en enda applikation."



Varför era **säljare** kommer att älska Pivotal CRM

Nöjda och återkommande kunder

Försäljningsavdelningen är den mest kundnära delen av företaget, och det är genom förbättrade kundrelationer som intäktsgenereringen ökar. CRM-systemet är det viktigaste verktyget för säljarnas arbete med att uppnå detta. Ett bra verktyg underlättar att skapa nöjda och lojala kunder – vilket är en förutsättning för repetitiva köp.

Enkelt och anpassningsbart

Det är främst hos försäljningsavdelningen som många företag vill kunna se avkastningen på sin CRM-investering. För att uppnå detta mål är det nödvändigt att medarbetare inom varje roll i säljteamet använder systemet. En förutsättning är att alla ser det omedelbara värdet av att använda det. Om systemet upplevs som enkelt och kan anpassas till existerande säljprocesser blir införandet enkelt och smärtfritt.

Mer tid för aktiv försäljning

Pivotal CRM är utformat för att minimera tiden en säljare lägger på administration, så att det frigörs mer tid till aktiv försäljning. Detta är en egenskap som uppskattas av säljarna, som får fler avslutade affärer, och av företagsledningen, som snabbt kan räkna hem sin investering.

Relevant information kommer först

Det är den informationen som syns och är lättåtkomlig i ett CRM-system som bestämmer hur populärt det blir hos säljarna. Ett system som visar den information som säljaren behöver för att få fler affärer kommer att användas och gillas av alla.

Försäljningsorganisationen är oftast den viktigaste att övertyga om fördelar med CRM-systemet. Pivotal CRM har sin utgångspunkt i användarens upplevelse, vilket är en förutsättning för att säljarna ska kunna använda systemet på ett intuitivt sätt.

Ökad försäljning

Pivotal CRM automatiserar och värderar era leads utifrån fastställda kriterier och styr era säljare mot ett optimalt resultat.

Systemet integrerar även med era andra verktyg, oavsett om det är Microsoft Office eller Outlook eller mobila enheter. Det ger också säljledningen omedelbar överblick och förståelse för vad som pågår i säljteamet. Allt detta tillsammans leder till bättre styrning, frigörande av säljtiden och i slutändan ett ökat försäljningsresultat.



Varför era marknadsförare kommer att älska Pivotal CRM

Marknadsföring i förändring

I en tid när nya digitala kanaler vinner mark över de traditionella och målgrupper vill ha mer personlig och riktad kommunikation blir det viktigare för marknadsförare att ha effektiva stödverktyg. Utan stödsystem är det svårt att identifiera och hantera den växande floran av kanaler, relationer med omvärlden och budskap till målgrupper.

Koppla insatser till försäljning och intäkter

Kraven på mätbarhet ökar också. Alla marknadsföringsinsatser måste kopplas till försäljning och intäkter. Beslutsfattare kräver kontinuerlig information om kampanjers ROI och inte minst förslag på hur marknadsföringsresurser kan utnyttjas mer effektivt.

Det innebär att flexibla CRM-verktyg blir allt viktigare för att automatisera processer och ge stöd i planering, genomförande och analyser. Det är bakgrunden till Pivotal CRM.

Överblick och analys

Framgångsrik marknadsföring kräver rätt information vid rätt tidpunkt. Med Pivotal CRM kan företag agera snabbt och proaktivt på marknadens förändringar. Systemet stödjer marknadsförare med allt från 360 graders överblick och segmentering till paketering och ROI-analyser.

Pivotal CRM ger er omedelbar tillgång till djupgående och detaljrika beslutsunderlag om befintliga och potentiella kundrelationer. Det skapar bättre effektivitet, räckvidd och kapacitet per investerad marknadsföringskrona.



Fokusera på rätt saker

Pivotal CRM integreras enkelt med befintliga system. Med intuitiv utformning får alla användare en tydlig roll- och uppgiftsbaserad navigering med ständig tillgång till rätt information. Pivotal CRM gör det lättare för marknadsförare att fokusera på de rätta aktiviteterna och mäta utfallet av genomförda kampanjer.



Varför er IT-avdelning kommer att älska Pivotal CRM

Flytta in visionen i verkligheten

IT får en allt mer strategisk funktion i många företag och IT-avdelningar får samtidigt allt högre krav på att agera affärsmässigt. Det märks tydligt vid införandet av CRM-system. Även om hela organisationen engageras i förstudier och kravspecifikationer är det IT-funktionen som har ansvar för att se till att allt fungerar i praktiken, och till en så låg totalkostnad som möjligt (TCO).

Flexibilitet avgörande

Därför har CDC Software utvecklat ett flexibelt CRM-system som kan anpassas till respektive verksamhet. Till skillnad från andra CRM-system på marknaden löser det inte bara en specifik utmaning utan kan förändras allt eftersom affärerna utvecklas. Pivotal CRM uppfyller förväntningarna från hela företaget, från marknad till försäljning och från kundtjänst till IT. Med en flexibel infrastruktur är det enkelt att konfigurera utifrån behoven idag och framöver.

Beprövad Microsoft-teknologi

För en smärtfri installation är det viktigt att CRM-systemet fungerar väl med existerande hårdvara, nätverk och andra applikationer. Pivotal CRM är byggt på Microsoft .NET-teknologi. Det innebär en välbekant miljö som underlättar IT-avdelningens implementation. Det innebär även fördelar för användarna eftersom de är bekanta

med gränssnittet och intuitivt förstår hur systemet ska användas. Det avlastar IT-avdelningar med snäva tids- och budgetramar och medför att resurser kan frigöras till andra projekt.



Enkla system blir använda

Undvik de system på marknaden som är för komplexa. Dessa system innebär att IT-avdelningen måste lägga ned mycket arbete för att dölja komplexiteten för användarna – som annars riskerar att inte klara av att använda systemet. Med Pivotal CRM blir det istället enkelt att fokusera på resultat och affärsutveckling.



Varför din kundtjänst kommer att älska Pivotal CRM

Nöjda kunder köper mer

Framgångsrika företag blir allt mer kundcentrerade. Kundtjänstfunktionen får därför en allt viktigare roll i företagen. Den är ett nav där en stor del av kommunikationen mellan företag och kund utspelas. Navet blir allt viktigare. Kunder som är nöjda kommer tillbaka och köper mer. Därför måste kundtjänst vara det samma som kundvård.

Aktiv kundtjänst ger ökade intäkter

Kraven ökar på kundtjänstfunktionen. Det räcker inte med att skapa positiva relationer med kunder och snabbt avhjälpa kunders förfrågningar. Numera krävs också att kundtjänsten är en del av försäljningsledet och erbjuder merförsäljning till befintliga kunder och bidrar till ökade intäkter i företagen. Pivotal CRM har utformats för att stödja kundtjänsten i detta arbete.

Snabbt införande – enkelt att lära

Pivotal CRM ger en snabb och korrekt överblick av den kund som kontaktar kundtjänst. Systemet är lätt att integrera och anpassa till hur kundtjänstfunktionen hos er är utformad. Med en roll- och uppgiftsbaserad utformning är Pivotal CRM lätt att lära sig och använda oavsett tidigare erfarenhet eller utbildningsnivå.

Kundtjänst blir kundvård

Med omedelbar och tydlig information om vilka produkter och tjänster som kunden tidigare köpt och annan värdefull historik ökar möjligheten både att hjälpa kunden och att erbjuda en effektiv merförsäljning. Systemet innehåller också värdefullt stöd för att exempelvis hantera vanligt återkommande ärenden på ett resurseffektivt sätt. Det är därför som Pivotal CRM inte bara ger nöjdare medarbetare och kunder utan bidrar även till ökade intäkter.



Några av våra kunder

– Kundcase



AMF är pensionsbolaget för alla som söker enkla och trygga pensionslösningar med hög avkastning till låg kostnad. AMF förvaltar 310 miljarder kronor åt cirka 3,8 miljoner sparare.

AMF är ett av Sveriges ledande pensionsbolag och en av de största ägarna på Stockholmsbörsen. AMF har bara ett kontor och cirka 240 medarbetare.

CRM är det centrala systemet för all kundkommunikation inom AMF och är det system som sammanlänkar en kunds fulla engagemang och aktiviteter hos AMF. AMF har valt Pivotal CRM som en grundsten att bygga sitt CRM system kring. Pivotal CRM är integrerat med ett stort antal bakomliggande system och även med contact center och output management system. AMF har även integrerat Pivotal CRM med externa partners system.

"Pivotal CRM valdes för att det är enkelt att anpassa och kostnadseffektivt att äga", säger Max Hallberg, Chef Kundsupport, AMF.

Några upplevda fördelar med Pivotal CRM:

- Enkelt att integrera och anpassa
- Driftsäkert
- Skalbarheten
- Kostnadseffektivt

ahlsell Ahlsell erbjuder professionella användare en effektiv handel med varor och kringtjänster inom produktområdena VVS, EI, Verktyg & Maskiner, Bygg och Kyl.

Koncernen har en årlig omsättning på ca 23 miljarder SEK och har ca 5 300 medarbetare, varav ca 3 500 arbetar med försäljning. Verksamhet bedrivs från 250 kontor i Norden, Baltikum och Ryssland.

Ahlsell behövde ett kraftfullt och flexibelt CRM-system som ger säljare och säljledning en total överblick över sina kunder och beteendemönster. Systemet hämtar

information från sju st underliggande system och verkar som ett "nav" för användarna, som slipper hoppa runt i olika system för att få en 360 graders vy på sin kund. Systemet används av ca 3 500 personer och håller bl.a. kontroll på ca 75 000 avtal och 130 000 årliga offerter.

"Pivotal CRM valdes bl.a. för dess flexibilitet, enkelhet, integrationsmöjligheter och att systemet baseras på Microsofts teknik", säger Jonny Eriksson, Chef Affärsprocesser, Ahlsell.

Några upplevda fördelar med Pivotal CRM:

- Enkelt att integrera med andra affärssystem
- Ger säljarna en total kontroll över sina kunder
- Kundernas beteendemönster kan spåras och påverkas
- Man har fått ett "Early warning system"
- Microsoftteknologi – enkelt att använda

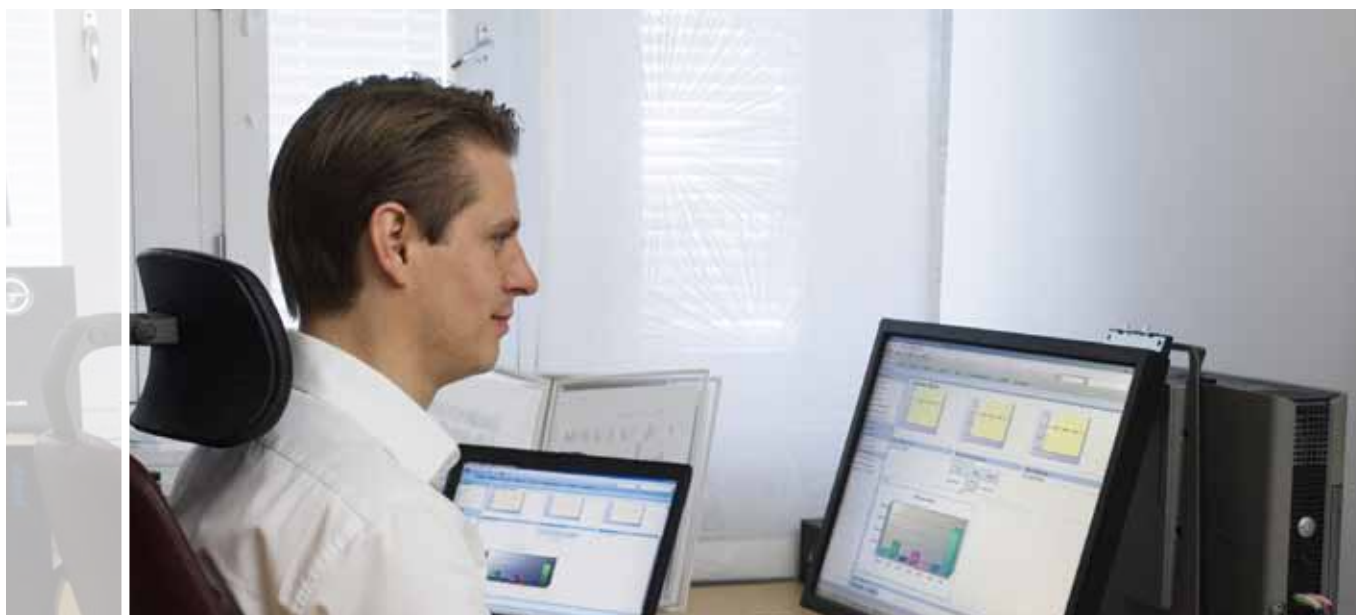
Öhman Öhman är en familjeägd invest- mentbank med traditioner på svensk finansmarknad som daterar sig ända tillbaka till 1906. Företaget verkar inom ett brett område av högkvalitativa finansiella tjänster och har en särskild tyngdpunkt på värdepappershandel i aktier och ränteprodukter, kapitalförvaltning och private banking. Bolaget är representerat i Stockholm, Malmö, Helsingfors, Luxembourg och New York.

Öhman behövde ett nytt CRM-system för att säkerställa en hög servicenivå till sina kunder samt få en förbättrad struktur på sina kärnprocesser. I CRM-systemet hanteras idag bl.a. distribution, event, aktiviteter, MiFID, AML och ECM/DCM-projekt.

"Vi valde Pivotal CRM bl.a. för dess flexibilitet och möjligheter att anpassa systemet efter vår verksamhet", säger Pontus Barné, CFO hos Öhman.

Några upplevda fördelar med Pivotal CRM:

- Anpassningsbart och enkelt
- Kraftfull verktygslåda
- Skalbarheten
- Microsoftteknologi
- Låg ägandekostnad (TCO)



NÅGRA AV VÅRA CRM-KUNDER:

- Accor Services
- Ahlsell
- AMF Pension
- Assa Abloy
- Bonnier
- Canon
- Capio

- Forbo
- Företagarna
- Handelsbanken
- KGK
- Lunds Energi
- Nordea Finans
- Perstorp
- Radiometer

- Readsoft
- Sandvik Coromant
- Skanska
- Studentlitteratur
- Svenska Export Kredit
- Tieto
- Ålandsbanken
- Öhman Fondkommission



Toyota verkar över hela Frankrike via ett distributionsnät hos ca 200 partners och 300 återförsäljare för varumärkena Toyota och Lexus.

Med denna komplexitet och omfattning av verksamheten behövde Toyota i Frankrike ett nytt CRM-system för att effektivisera marknadsföring och försäljningsprocesserna både för återförsäljarsidan och för Toyota France verkställande ledning. Totalt kommer ca 1 200 användare från 260 återförsäljare att använda systemet i första fasen.

"Vi har valt en CRM-lösning som gör det möjligt för oss att integrera specifika processer från försäljningen av bilar och annan kringförsäljning. Pivotal CRM är flexibelt och mycket anpassningsbart och tillåter oss att stödja alla funktioner inom försäljning, marknadsföring samt kundservice.", säger Alain Staricky, informationschef för Toyota Frankrike.

Målsättningar med CRM-systemet:

- Förse Toyotas återförsäljare samt säljledning kraftfulla CRM-funktioner
- Kunna följa återförsäljarnas försäljningsaktiviteter i realtid
- Rulla ut ett "allt i ett"-verktyg för återförsäljarens dagliga arbete
- Utbyta "best practise" inom återförsäljarnätet inom marknadsföring och försäljning



WIKUS Wilhelm H. Kullmann GmbH & Co KG, med säte i Spangenberg (Tyskland) har utvecklat högteknologiska verktyg sedan 1958. WIKUS-sågband är världsledande på marknaden för metalliska sågband och erbjuder marknaden 1 400 olika varianter. WIKUS är Europas största tillverkare av bandsågsblad och säljer sina produkter i 60 länder.

WIKUS beslutade att investera i ett nytt CRM-system för att primärt stärka sina kundrelationer och stödja sitt säljteam. Den ökande kundtillströmningen och den ökande försäljningen även via partners bidrog också till behovet av ett nytt CRM-system.

"Vi valde Pivotal CRM för dess rika funktionalitet och tilltalande användargränssnitt", säger Claudia Kaiser, marknadschef på WIKUS GmbH.

Några upplevda fördelar med Pivotal CRM:

- Databasens öppenhet (transparens) och integrationsmöjligheter
- Systemet stödjer effektivt bearbetning av befintliga kunder och nyförsäljning
- Organisationen har med hjälp av Pivotal blivit mer effektiv och kundorienterad
- Mätbarheten hos marknadsföringskampanjer och annonsering har förenklats



CDC Software

The Customer-Driven Company

CDC Software, är en leverantör av affärsorienterad programvara avsedd att hjälpa organisationer att leverera en överlägsen kundupplevelse samtidigt som man ökar effektiviteten och lönsamheten.

I CDC Software produktsvit ingår bl.a.: Pivotal CRM och Saratoga CRM (kundrelationshantering), CDC Supply Chain (lager- och logistik-system), CDC Factory (programvara för fabriksprocesser), CDC Ross ERP (affärssystem för processindustri), CDC xAlert (övervaka och kontrollera affärsprocesser), CDC Respond (klagomål och feedback management), Executive Suite (budgetplanering, rapportering

och simulering). CDC Software är noterat på Nasdaq börsen i USA.

Pivotal CRM erbjuder färdiga lösningar för försäljning, marknad och kundservice och möter de unika kraven från utvalda branscher, bl.a. från bank- och finansvärlden, tjänsteproducerande företag, grossister – och tillverkande företag.

Pivotal CRM säljs och implementeras via ett antal auktoriserade partners. Läs mer om vårt företag och våra partners på: www.cdcsoftware.se.

Sverige

Tel: +46 8 676 50 00



England

Tel: +44 1604 63 00 50



Spanien

Tel: +34 934 802 850



Danmark

Tel: +45 82 26 72 72



Tyskland

Tel: +49 89 689 502 0



Italien

Tel: +39 0521 480911



Finland

Tel: +358 9 873 3522



Frankrike

Tel: +33 1 44 34 46 35



USA

Tel: +1 770 351 9600



Ta gärna kontakt med oss för att lära er mer om hur CDC Software och våra partners kan hjälpa er att bli framgångsrikare med hjälp av vårt kunnande och moderna programvaror.

Besök vår web: www.CDCSoftware.se eller www.CDCSoftware.com