case study

MICROSOFT DYNAMICS CRM

Danmark

Strøm til kunderne

NORDJYSK ELHANDEL FIK CRM PÅ 1 MÅNED

Når du vælger en standardløsning, går det hurtigt! I løbet af blot en måned fik Nordjysk Elhandel implementeret en komplet Microsoft Dynamics CRM-løsning og uddannet sine sælgere i at bruge den.

I april havde erhvervsafdelingen hos Nordjysk Elhandel ikke deres kundeoplysninger samlet i ét CRM-system. En måned senere, i maj, havde de en komplet Microsoft Dynamics CRM, som sælgerne var uddannet i og i gang med at benytte. Morten Rold Jensen, som er salgschef i erhvervsafdelingen hos Nordjysk Elhandel, forklarer, hvordan processen kunne gå så hurtigt:

- Vi kom fra et opdateringshelvede af kundedata i forskellige Excel-ark og et internetbaseret kundehåndteringssystem uden integration til økonomisystem, Outlook m.v., så vi havde ikke så stor erfaring med et decideret CRM-system. Derfor besluttede vi, at det ikke gav nogen mening for os at få lavet en egentlig kravsspecifikation, før vi selv havde opbygget viden om Dynamics CRM som standardløsning.

- Samtidig ville vi undgå at lægge ud med at lave unødige tilpasninger, før vi kendte de omfattende muligheder i standardløsningen. Det gør vi nu og har løbende samlet ændringsforslag. Så nu er vi klar til en proces med Logica, hvor vi afdækker de mere specifikke behov, fx er vores klimaafdeling med i nogle projekter med CO2-reduktion i tredjeverdenslande, og de projekter stiller særlige krav til håndtering af kontrakter, siger Morten Rold Jensen.

> ”Erhvervsafdelingen hos Nordjysk Elhandel ventede med kravsspecifikationen for at gøre sig sine egne erfaringer med CRM-systemet først.”
>
> Morten Rold Jensen, salgschef i erhvervsafdelingen hos Nordjysk Elhandel

SAMLET OVERBLIK OVER KUNDEINFORMATIONER

Den resolutte implementering af Dynamics CRM var også afstedkommet af, at der blev ansat en række nye sælgere, som skulle kunne arbejde med kundeinformationerne både hjemmefra og på farten. Men ellers fremhæver Morten Rold Jensen systematisering og deling af kundeinformationerne som den primære årsag til at få et CRM-system.

- For eksempel har vi virksomheder, hvor vi sælger el til en indkøber, taler klima med en miljøkoordinator og forvalter elproduktion for deres tekniske afdeling. Det er vigtigt, at vores forskellige afdelinger har et samlet overblik over alt fra e-mail-korrespondancen til kontrakter med en given kunde, i stedet for at det er spredt i mange forskellige indbakker og regneark. Det giver en professionel service til kunderne – og et godt grundlag for at skabe mersalg, fastslår Morten Rold Jensen.

INTEGRATION MED AFREGNINGSSYSTEM

Ifølge salgschefen faldt valget af CRM-system på Dynamics CRM, fordi opbygningen og funktionerne er velkendt fra Outlook, og systemet kan integreres med øvrige Microsoft-baserede produkter.

- Desuden vil vi lave en integration med vores afregningssystem, som er Windows-baseret, siger Morten Rold Jensen.

> Systematisering og deling af kunde-informationerne er den primære årsag til vi fik et CRM-system.
>
> Morten Rold Jensen, salgschef i Nordjysk Elhandel

Nordjysk Elhandel

- Nordjysk Elhandel sælger el til både små og store virksomheder
- Derudover videresælger Nordjysk Elhandel elproduktion fra vindmøller, decentrale kraftvarmeværker og virksomheder og handler med klimakreditter og CO_2-kvoter
- Nordjysk Elhandel er også registreret som gasleverandør

Læs mere på:
www.nordjysk-elhandel.dk/erhverv

Af andre udviklingsmuligheder peger han på en Business Intelligence-løsning som et analyseværktøj til at følge salget endnu skarpere, herunder at kunne sortere og prioritere kunderne efter, hvor meget de reelt køber hos Nordjysk Elhandel.

YDERLIGERE INFORMATION

Kontakt Mads Brøgger hos Logica på:

Tlf. 87 44 45 70
E-mail: mads.brogger@logica.com

Logica
Lautrupvang 10
DK-2750 Ballerup
T : +45 44 78 40 00

www.logica.dk

Logica er en international virksomhed med 39.000 medarbejdere inden for teknologi- og virksomhedsservice. Vi leverer rådgivning, systemintegration og outsourcing til kunder over hele verden, heriblandt mange af Europas største virksomheder. Logica skaber værdi for sine kunder ved succesfuld integration af mennesker, forretning og teknologi. Vi forpligter os til langvarigt samarbejde og giver innovative svar på vores kunders behov via indsigt og forståelse. Logica er børsnoteret på London Stock Exchange og Euronext (Amsterdam) (LSE: LOG; Euronext: LOG). Mere information er tilgængelig på www.logica.dk

AUSTRALIEN / BELGIEN / BRASILIEN / CANADA / DANMARK / EGYPTEN / ESTLAND / FILIPPINERNE / FINLAND / FORENEDE ARABISKE EMIRATER / FRANKRIG / HOLLAND / HONGKONG / INDIEN / INDONESIEN / KUWAIT / LUXEMBOURG MALAYSIA / MAROKKO / NORGE / POLEN / PORTUGAL / RUSLAND / SAUDI ARABIEN / SCHWEIZ / SINGAPORE / SLOVAKIET / SPANIEN / STORBRITANNIEN / SVERIGE / TAIWAN / TJEKKIET / TYSKLAND / UKRAINE / UNGARN / USA