



Hurtig implementering og hurtige gevinster

*"Det tog kun 3 dage at implementere Microsoft CRM i samarbejde med AlfaPeople. Første dag var ren teknisk installation, anden dag tilretning af systemet til vores processer og på tredjedagen var der medarbejderworkshop".
Adm. direktør Carsten Blom-Hansen fra Julie Sandlau Aps.*

Virksomheden

Julie Sandlau Aps er en dansk designvirksomhed, der præsenterer to store smykkekollektioner om året. Virksomheden der startede på køkkenbordet, har i dag 10 medarbejdere og eksporterer 90% af produktionen. Julie Sandlau er på bare 5 år blevet et permanent globalt brand, der sælges af højt profilerede forhandlere i mere end 25 lande.

Udfordring

Julie Sandlau ønskede en mere målrettet kundedialog, og en bedre styring af opfølgingsprocesser.

Løsningen

Julie Sandlau implementerede via AlfaPeople Microsoft Business Solutions CRM for at få et bedre overblik over kundedata og få mulighed for at individualisere deres kundekommunikation.

Virksomhedens data er nu langt mere opdateret fordi systemet gør det nemt at rette fejlagtige informationer så snart de opdages. "Det er blevet let for os at hælde et antal interessante emner op i tragten, fordele dem til sælgerne, som efterfølgende kan se historikken. Det sparer tid og ressourcer – og så er det alfa og omega for en virksomhed der tilbyder sæsonbetonede varer at kunne være proaktiv", lyder vurderingen fra Carsten Blom-Hansen.



Situation

Julie Sandlau Aps manglede en fælles database, som var helt nødvendig for at sikre en målrettet kundedialog, og det var en stor udfordring med en global kundemasse og tre segmenter. Virksomheden valgte implementering af Microsoft CRM i samarbejde med AlfaPeople for selv at kunne være herre over CRM-systemet, og pga. af den tætte integration til Outlook. Integrationen til Outlook sikrer, at medarbejderne kan arbejde i et kendt it-miljø.

Store fordele på kort tid

"Implementeringen af Microsoft CRM har hurtigt givet os to store fordele: Vi har fået samlet alle vores kontakt-oplysninger ét centralt sted, hvor de er tilgængelige for alle. Og vi har fået det overblik, der skal til, for at vi kan individualisere vores kundekommunikation", siger adm. direktør Carsten Blom-Hansen.

Nultab på kundesiden

Et de overordnede mål med at indføre Microsoft CRM var at sikre et nultab på kundesiden ved hjælp af det kunde-overblik, som CRM-systemet giver. Virksomheden har eksempelvis fået udviklet en messe-invitationsfunktion. Microsoft CRM holder f.eks. styr på hvem der på verdensbasis inviteres hvorhen, og hvem som mangler en præsentation af en ny kollektion.

Det har øget Julie Sandlaus evne til at fastholde kunderne, fordi styringsfunktionerne er blevet langt mere effektive og strategiske. Inden for en nær fremtid ønsker virksomheden i samarbejde med AlfaPeople også at tage hul på aktivitetsstyringsdelen, som gør det muligt at styre og målrette marketingaktiviteter til forskellige kundesegmenter, identificere mistede forretningsmuligheder og meget andet.