



Markant forbedret kundeservice med Microsoft CRM

"Reporting Services gør det hurtigere for mig at identificere kritiske succesfaktorer og se om udfordringer ligger på kundeniveau og/eller produktniveau. Det giver et bedre beslutningsgrundlag, og muligheder for at håndtere udfordringerne hurtigere".
 Direktør Søren Magnus fra Hetland Nordic A/S.

Virksomheden

Hetland Nordic har gjort det til sit speciale at finde designprodukter med sjæl og opbygge dem som nye brands på danske og internationale markeder – frem for "blot" at sælge produkter. Produktporteføljen indeholder bl.a. produkterne fra TivoliAudio designet af Henry Kloss, Fatboy sækkestolene og Ascaso espressomaskinerne.

Udfordring

Hvad er kundens omsætning? Hvordan ligger omsætningen i forhold til sidste år? Hvad talte vi om ved sidste besøg? Ved bl.a. at få svarene på disse tre spørgsmål, var målet at give kunderne en mere professionel service, målrette salgsindsatsen og få et bedre ledelsesoverblik.

Løsningen

Udvikling af et integrationsmodul hos Microsoftpartneren SystemConnect. Modulet automatiserer og letter overførsel- og opdatering af statistikdata på tværs af virksomhedens Microsoft C5 4.0 og Microsoft CRM implementeret af AlfaPeople.



Situation

I takt med stigende vækst og ansættelse af flere sælgere blev det vigtigere, men også mere besværligt at få præcise data og statistikker om kunderne og salget, forklarer Søren Magnus, der er direktør i handelsvirksomheden Hetland Nordic.

Ønsket om at få et større, hurtigere og bedre overblik over forretning og salg var årsag til at virksomheden valgte få udviklet et integrationsmodul hos deres Microsoftpartner SystemConnect. Alle data kan viderebearbejdes og bruges til statistikker og rapporter om fx vareposter ved hjælp af Business Intelligence værktøjet Microsoft SQL Reporting Services og MS CRMs indbyggede rapporteringsværktøj.

Stor og stadig vækst

Strategien har på få år gjort den tidligere 2-mands "kældervirksomhed" til en 18-mands virksomhed i stadig vækst.

"Nøgetrøt vurderet har vi fået en funktion til at trække rapporter ud. Men i praksis har integrationen mellem C5 og MS CRM hjulpet vores sælgere med at lægge blok og papir på hylden og blive langt mere professionelle overfor kunderne. Det er den forretningsmæssige værdi, og dét har på meget kort tid løftet vores serviceniveau," understreger Søren Magnus.

Hvad der tidligere tog det op mod en 1 time pr. dag at hente i C5, kan i dag med integrationsmodul sørge for at sælgerne med et par klik kan hente vigtige statistikinformationer fra C5 over i MS CRM. Her præsenteres de samlet og overskueligt i ét skærmbillede – lige til at gå til. Integrationsmodul sikrer også, at information automatisk opdateres på tværs af C5 og MS CRM ved ændringer.



Deling i Outlook giver overblik

Kalenderfunktionen i Outlook, der bruges af alle sælgere, er integreret med MS CRM. Det sikrer, at alle medarbejdere altid kan gå ind i Microsoft Outlook og se hvad sælgerne har planlagt. Når et besøg er afholdt, registreres det på den enkelte kunde. Dermed opbygges en værdifuld besøghistorik. Som en sidegevinst ved MS CRM-projektet fik Hetland Nordic ryddet grundigt op i sin databank.