

NYTT KUNDVÅRDSSYSTEM GAV OLJA I MASKINERIEET FÖR NORSKT STORFÖRETAG

Att kunna nytta One stop shop – applikationsanpassning och drift från samma leverantör tilltalade Norska Bjørge ASA. Det gav förutsättningarna för fördjupade relationer med sina leverantörer, och som kund erbjöds de en god förståelse och proaktivitet.

Norska Bjørge levererar produkter och tjänster till olje- och gasindustrin baserad både på land och i hav. De representerar några av världens ledande leverantörer däribland Preem, Statoil och Elf. Bjørge ASA valde en unik CRM-lösning med Kentor som ansvarig leverantör. Driften paketerades som en hostad lösning. Kentor är Microsoft Gold Certified Partner och erbjuder kundunika standardssystem baserat på Microsoft CRM och andra integrerade tjänster. Helhetslösningar som spänner över försäljning, marknad och service.

Svarade upp mot Bjørges tuffa krav

Bjørge ASA:s strategi är att vara det självklara valet vid leverans av lösningar, produkter och tjänster inom olje- och gasindustrin. Behovet av ett kraftfullt CRM-system blev speciellt tydligt med deras komplexa säljprocesser i åtanke. De kan spänna över ett år och involvera ett flertal olika underleverantörer och kundkontakter. Bjørges företagshierarki gör att olika funktionella grupperingar finns utspridda geografiskt. De många medarbetarnas engagemang i den gemensamma säljprocessen ställer därför stora krav på god struktur på kontakter och aktiviteter. Att dela en enad vy av information om kunderna är en förutsättning för att kunna koordinera det gemensamma engagemanget gentemot kunden.

Bjørge valde Microsoft Dynamics CRM då det stödjer kravet på komplexa workflows, kundhantering och integrationer med andra system som Microsoft Dynamics NAV, Microsoft SharePoint och Microsoft Outlook.

Utrustning till nya oljeplattformar

Ett vanligt säljprojekt hos Bjørge är att ta fram offerter för utrustning till en ny oljeplattform. Offerthanteringen av den digniteten ställer krav på dynamiska CRM-lösningar där avsaknaden av standardprodukter och prislister är vanligt. Systemets måste ha en hög grad anpassningsbarhet och flexibilitet.

Många kockar i komplex organisationsstruktur

Antalet intressenter i ett så stort projekt behöver en väl genomtänkt behörighetsstruktur. Det svarade Microsoft Dynamics CRM väl upp emot. Business units utefter företagets organisationsstruktur sattes upp i systemet och avdelningarnas säljgrupperingar fick utvalda behörighetsvillkor. Implementeringen av Microsoft Dynamics CRM var även ett införande av en projektmodul. Det ger Bjørge stödet att arbeta i långa säljcykler i en enad vy gentemot kunden.

Delleveranser underlättar

Kentor arbetar interaktivt med delleveranser. Dessa följs upp av utbildningar hos kunderna. På så vis kan kunden förstå sina egna behov. Det gör det möjligt för slutanvändarna att ge konstruktiv information till kravställare och beställare. Den snabba kundnyttan skapar goda ambassadörer för projektet och skalbarheten gör det lättare att ta det till sig. Erfarenheten säger att det leder till ett lyckat införande och hög användningsgrad.

Förenklar vardagen

Den första delleveransen genomfördes under hösten år 2007 baserad på Microsoft Dynamics CRM 3.0. En lyckad uppgradering till Microsoft Dynamics CRM 4.0 genomfördes under våren år 2008. Uppgradering möjliggör införandet av nya mer komplexa krav utan att större anpassningar behöver göras i systemet. Det beror på att den nya versionen på ett kraftfullare och mer dynamiskt sätt hanterar multipla relationer mellan entiteter i systemet. Det banar även vägen för en kommande integration mot Microsoft Dynamics NAV. För Bjørges del kommer lösningen i nästa steg bli mer heltäckande för integrationer mot system som Microsoft SharePoint och automatisera säljprocesser genom workflows med mera. Vardagen för säljprocessens aktörer kommer förenklas ytterligare.

Enkelhet, tillgänglighet och säkerhet

Bjørge hade sedan tidigare en outsourcad drift av deras Microsoft Exchange-miljöer hos Telecomputing som tillhör samma koncern som Kentor. Att kunna erbjuda ett enkelt och pålitligt driftsalternativ gör det enkelt för kunden eftersom endast en kontaktpunkt behövs. Detta upplägg gav ett samlat förtroende till Kentor och Telecomputing. Ibland passar upplägget att hyra användandet av en lösning bättre för vissa kunder. För dessa kunder erbjuder Kentor CRM On Demand, eller SAAS.



Inga licenser krävs för detta då kunden betalar för nyttjandet per månad. Denna lösning ger enkelt tillgång till CRM som en komplett funktion, utan bekymret med uppgradering av hårdvara, drift och bakomliggande teknik. CRM-produkten uppgraderas automatiskt och en support hanterar både applikations- och driftfrågor. Enkelhet, tillgänglighet och säkerhet är några av ledorderna vid Kentors framtagande av denna lösning. ■

Kentor

BRANSCH: Olja och gas

PROBLEM: Leverera ett CRM-system som stödjer Bjørges komplexa säljprocesser och krav på driftsäkerhet. Fokus för lösningen är att säkerställa kvaliteten gällande allt kundengagemang såsom kommunikation och kontaktvägar och underlätta samarbetet med kund under projekten.

LÖSNING: Anpassning av Microsoft Dynamics CRM för att stödja den komplexa säljprocessen. Genom implementationen ger det Bjørge ett system med

enad kundbild och ett system som stöder deras krav på integrationer gentemot andra applikationer såsom Microsoft SharePoint, Microsoft Outlook och Microsoft Dynamics NAV.

RESULTAT: Bransch- och funktionsanpassning inom bl.a. petroleum, medlemsorganisationer, telekom, sälj, marknad, kursbokning och kundservice.

PRODUKTER: Det första delmomentet av projektet är levererat. Lösningen är även uppgraderad till Microsoft Dynamics CRM 4.0 vilket ger utvidgade

möjligheter inom pågående delmoment såsom integration mot Microsoft Dynamics NAV.

PARTNER: Kentor är IT-konsulter som tar leveransansvar för samtliga moment i en komplett IT-systemleverans, från verksamhetsutredning till driftsättning, utbildning och förvaltning. Kentors verksamhet är inriktad mot utvalda branscher som Vård, Fastighet, Försäkring, Medlemsorganisationer och Telekom där vi har en marknadsledande position som leverantör av IT-system till "Triple Play"-operatörer. Vår affärsmodell bygger på en kombination av djup teknisk

IT-kompetens, kunskap om kundens verksamhet och partnerskap med ledande programvaruleverantörer. Kentor grundades 1983 och har ca 210 medarbetare i Stockholm, Göteborg och St. Petersburg

KONTAKT: Frerik Edling, fredrik.edling@kentor.se, 0708-96 40 30.

HEMSIDA: www.kentor.se