

”Säljarna kan ägna sig mer åt att sälja och mindre åt administration.”

TOBIAS HAUFF, FÖRSÄLJNINGSCHEF PÅ LITIUM

Litiums nya system gör säljarnas arbete effektivare och ger säljledningen större överblick. Dessutom får marknadsavdelningen bättre stöd för kampanjer, erbjudanden och uppföljning. Nästa steg blir att involvera hela företagets kontaktytor mot kunden direkt i CRM-systemet.

Litium Affärskommunikation AB, som utvecklar webb- och e-handelslösningar, har expanderat kraftigt de senaste åren – både organiskt och via förvärv. Idag har företaget ett 90-tal anställda med kontor i Stockholm, Jönköping, Helsingborg och Göteborg. Men med en geografiskt spridd organisation samt olika system och säljprocesser har behovet av ett mer sofistikerat säljstöd ökat.

ALL INFORMATION PÅ ETT OCH SAMMA STÄLLE.

Det fanns således ett stort behov av att uppnå större enhetlighet, överskådlighet och transparens. Att samla all kundinformation i ett och samma system var betydelsefullt på försäljnings- och marknadsidan då information delvis låg i öar av överlappande information.

Tobias Hauff, försäljningschef på Litium säger:

– Att vi hade data i flera olika system var ett bekymmer. Vi var i behov av överblick som tydliggjorde var vi låg i säljprocesserna gentemot olika prospekt och kunder. Med en tydlig totalbild skulle det bli betydligt enklare för mig och den övriga säljledningen att allokera resurser, bistå med hjälp och arbeta proaktivt.

Litium använder återförsäljare runt om i landet för att tillsammans med dem driva försäljningen av produktsviten Litium Studio och e-handelsplattformen Litium Scensum. I samarbete med företagets partners tillförs mervärde och viktiga kringtjänster i projekten och Litium stöttar med expertis kring produkterna.

VIKTIGT ATT FÖLJA FÖRSÄLJNINGEN. För Litiums säljledning är det förstås avgörande att kunna följa försäljningen både när det gäller

produkter och tjänster. Därför var det viktigt att införliva all försäljning i den nya lösningen. Litium sökte dessutom ett rollstyrt system med hög grafisk prestanda. Poängen var att varje medarbetare (utifrån sin roll) skulle kunna se en graf över vad som finns i ”pipen” eller ta fram just de specifika rapporter för analys som behövs för att kartlägga någon särskild marknad eller något särskilt kundsegment. Med andra ord, strategisk information för att kunna fatta viktiga beslut.

Microsoftpartnern Kentor fick uppdraget att föreslå en systemlösning som uppfyllde Litiums behov. Valet föll på Microsoft Dynamics CRM.

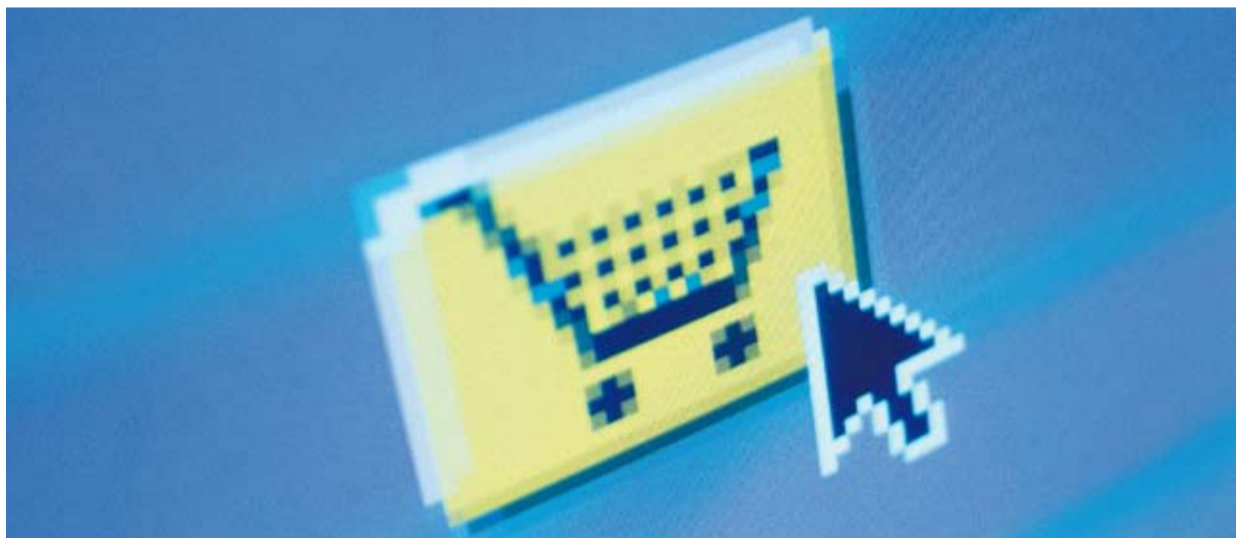
Anders Burestig, affärsenhetschef på Kentor för CRM säger:

– Vi genomförde implementationen och de-

dagliga arbete. Även om dess kanske största effekt ligger just på säljsidan är det inte bara där systemet gör nytta. Även marknadsidan har stor nytta av den överblick som samlad information i en och samma kunddatabas bidrar till:

– Vi får nu en helt annan möjlighet att systematiskt analysera våra kampanjer och utskick. Genom en helhetsbild av våra kunder, deras profil och behov kan vi enklare följa och anpassa våra satsningar, menar Tobias Hauff och fortsätter:

– Hittills är jag mycket nöjd med resultatet. Vi har hittat ett system som ger oss en homogen försäljningsprocess. Säljarna kan ägna sig mer åt att sälja och mindre åt administration och att ”uppfinna hjulet” för att lösa situationen för stunden.



signande lösningen så att den speglade Litiums nya affärsprocesser fullt ut. Med de tidigare lösningarna talade man inte samma språk, medarbetarna hade olika arbetssätt och det fanns ingen samsyn på vad en enskild affär var värd. Med den nya lösningen får Litium en enad värdegrund kring försäljningsflödet och dess affärsvärde.

LÄTTARE ATT ANALYSERA KAMPANJER. Microsoft Dynamics CRM togs i drift i början av 2009 och ersatte då produkterna Kontakt och Lime från Lundalogik. Införandet har tagits emot väl av de ungefär 30 medarbetare som använder det i sitt

RÄKNAR HEM LÖSNINGEN PÅ KORT TID. Att Litium kan ”räkna hem” lösningen på relativt kort tid i form av höjd produktivitet och kvalitet är Tobias Hauff övertygad om.

– Vardagen blir enklare för säljarna som kan jobba utifrån färdiga mallar i systemet. Det ger dem stöd både när det gäller att ta fram offerter, skriva avtal och avsluta affärerna, avslutar han. ■

Kentor

OM LITIUM: Litium Affärskommunikation grundades 1998 och är i dag en av Sveriges ledande leverantör inom webb och e-handel med närmare 700 kunder och 1200 installationer. Företaget finns med ett 90-tal medarbetare i Jönköping, Stockholm, Göteborg och Helsingborg. Bland kunderna återfinns industri- och detaljhandelsföretag, branschorganisationer, offentliga organisationer och medelstora företag inom en rad branscher.

OM KENTOR: Kentor tar leveransansvar för samtliga moment i en komplett IT-systemleverans, från

versamhetsutredning till driftsättning. Man har specialiskunnande inom utvalda branscher såsom Vård, Fastighet, Medlemsorganisationer och Telekom. Kentor ingår i TeleComputing-koncernen med ca 700 medarbetare och 800 företagskunder i Norden.

UPPGIFT: Litium var i behov av ett system med samlad kundinformation för att, i första hand säljorganisationen, skulle få större överblick av samtliga affärer.

LÖSNING: En rollbaserad installation av Dynamics CRM där Litiums medarbetare får relevant information tydligt grafiskt presenterad beroende på vilken arbetsuppgift de har.

RESULTAT: Effektivare försäljning, större överblick och möjlighet att allokera resurser för säljledningen. Bättre analysmöjligheter för marknadsidan kring exempelvis kampanjer och erbjudanden. Nästa steg blir: mer effektiv ärendehantering med möjlighet att följa vilken status varje enskilt ärende har.

KONTAKTPERSONER:

Tobias Hauff, försäljningschef, Litium
tobias.hauff@litium.se
Anders Burestig, affärsområdeschef, CRM, Kentor
anders.burestig@kentor.se

LÄS MER:

www.litium.se
www.kentor.se
www.microsoft.se/dynamics/crm