

SIMPLIFYING BUSINESS

Ökad effektivitet och struktur genom Framgångsrik CRM

STEFAN MÖLLER

STEFAN.MOLLER@AMESTO.SE

0709-619 012

chrome

SAMSUNG

amesto
Solutions

**CRM MISSION: FÖRETAG SKA UPPNÅ
RESULTAT, MÅL OCH MÄTBARA
EFFEKTER AV SITT CRM-SYSTEM**

VI KALLAR DET FRAMGÅNGSRIK CRM

Om ert mål är att öka effektiviteten och strukturen – säg det då!

- Varför har ni ett CRM-system på ert företag?
 - Med handen på hjärtat - kan du och er sälj/ledningsgrupp svara på den frågan?
 - De flesta kan inte det – eller – det blir i alla fall helt olika svar beroende på vem du frågar.
- Om ni önskar öka effektiviteten och strukturen med hjälp av ert CRM-system – var då tydlig med det i såväl er vision, målsättning, strategi och handlingsplan avseende CRM.
- Om det enda ni mäter är kostnader och funktionskrav – så kommer ni nämligen aldrig kunna hävda verklig framgång

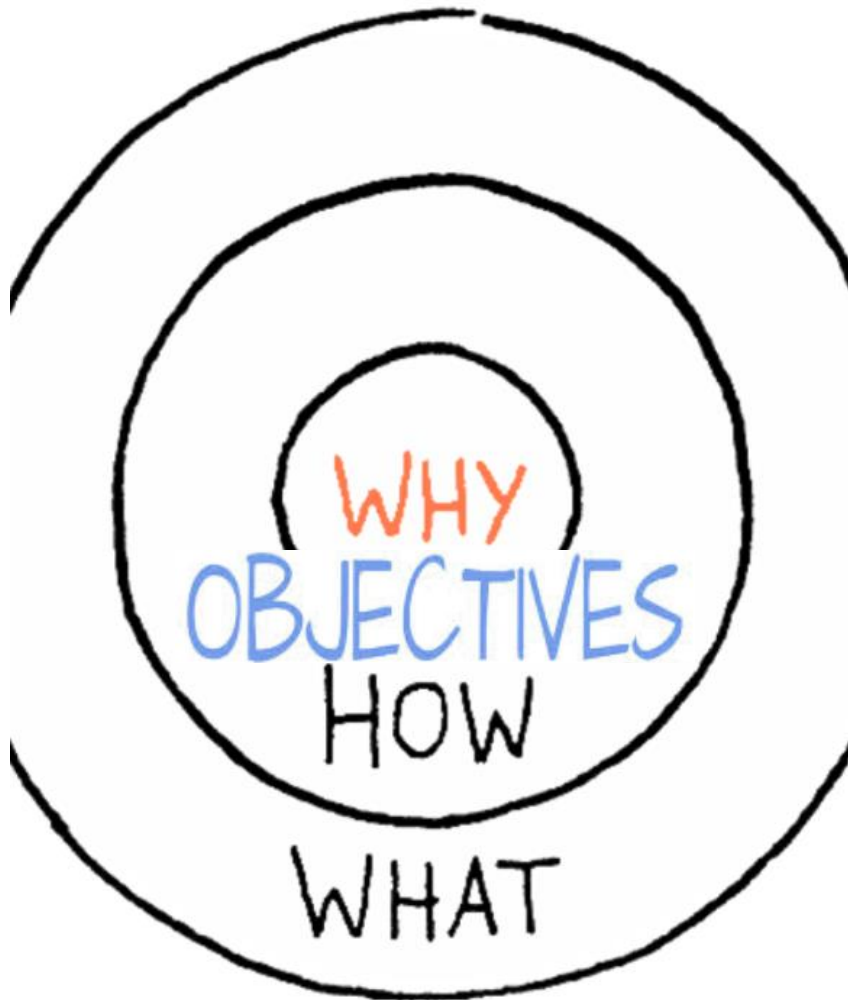


A woman with dark, curly hair is seen from the back, looking over her shoulder towards the camera. She is standing in a dense field of green foliage with numerous small, five-petaled flowers in shades of pink and white. The lighting is soft and natural, creating a serene and slightly ethereal atmosphere.

SIMPLIFYING BUSINESS

“Because it is hard – You have to Simplify it!”

amesto
Solutions



Find your CRM-systems Why

Ett företags "Why" och ett CRM-systems "Why" ska vara er kompass. Inspirera, sätta riktning och hjälpa er att fatta svåra beslut.

Objectives = Bolagets/Projektets övergripande mål = Fokus

How är strategin och drivarna för hur de övergripande målen ska nås, nedbrutna i delmål

What är lösningen, vad den enskilde användaren ska göra för att realisera strategin!



Objectives - Vart finns er lägst hängande frukt?

- Ökad effektivitet och struktur
 - Vi ska öka effektiviteten med 10%
 - Vi ska vara GDPR Compliant
 - Vi ska veta vilka våra kunder är ha en plan för varje kund
 - Alla våra viktiga dokument om kundens lösning ska vara delade mellan medarbetarna
- Tillse att det finns mätbara övergripande målsättningar som CRM-systemet ska hjälpa er uppnå.

An aerial photograph of a winding asphalt road that curves through a large, turquoise lake. The road is flanked by dense green forests and leads towards a range of mountains in the background. Some mountain peaks are covered in snow. The sky is filled with soft, grey clouds. The overall scene is a mix of natural beauty and infrastructure.

HOW?

amesto
Solutions

How = Strategin

1-3 primära, mätbara, drivarna för att nå målet

Vilka är de primära drivarna för att ni ska bli GDPR Compliant eller mer effektiva? Vilka är tidstjuvarna i dag?

Lyft idéer – rangordna utifrån ROI

Samtliga kontaktpersoner ska veta att de finns registrerade hos oss

Ingen kontaktperson med legitimt intresse, som vi inte haft kontakt med på över ett år, ska finnas registrerade hos oss

Samtliga våra kunder ska vara kategoriserade

Ingen förfrågan ska ligga obesvarad mer än 24 timmar

Vi ska kunna hitta samtliga våra skickade offerter, på ett gemensamt ställe

INGA Excelfiler ska få finnas innehållandes kontaktpersondata



What?



What = handlingsplanen för att realisera strategin!

Den information som användarna behöver för att realisera strategin

De funktioner som hjälper användaren nå definierade mål!

De rapporter som ger användaren behöver

Består naturligtvis ofta av krav och funktion – men de är sprungna ur övergripande mål!

Måste alltid mätas och följas – för användaren, bolagets – och projektets – skull



What = handlingsplanen för att realisera strategin!

Rapporter över kontaktpersoner som ni inte haft kontakt med på över ett år

Mallar och dokumentstruktur för skickade offerter

Ett system som genererar ett mail till nyregistrerade

Rapporter över ärenden som legat öppna mer än 24 timmar

...

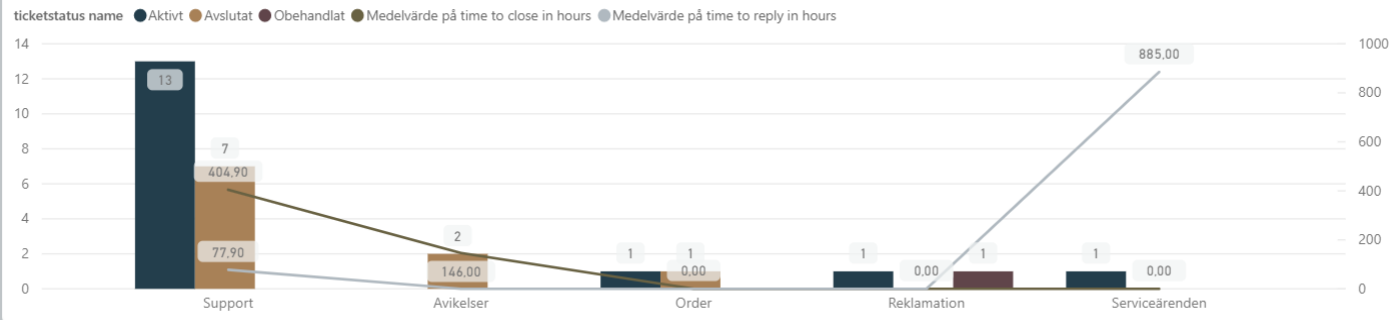
- Dashboard
- Company
- Contact
- Diary
- Sale
- Project
- Selection
- Inbox
- Reports
- Marketing
- Service
- Lead Report
- Timeline
- Salesboard

Back

Sista 12 Månader Reset
 2018-05-16 - 2019-05-15

Tickets

By category and status



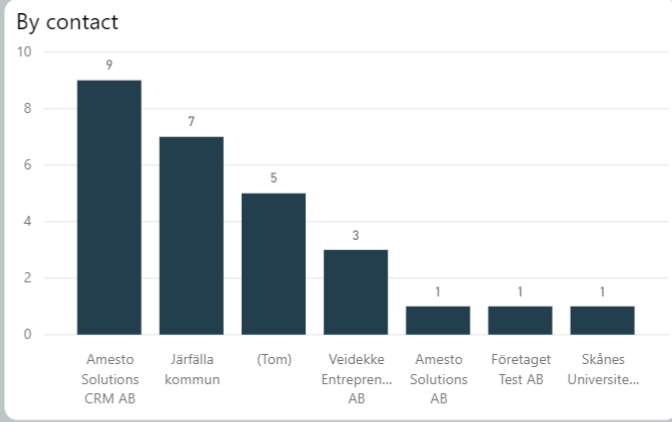
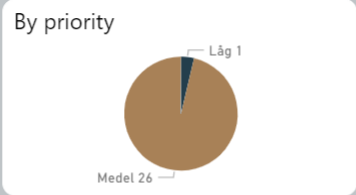
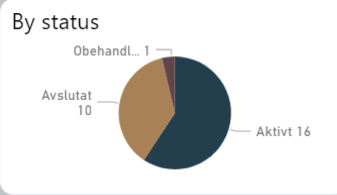
Open **17**

Postponed **0**

Closed **10**

Deleted **0**

Other **0**



Last tickets

| CS link | created at | ticketcategory name | ticketpriority name | ticketstatus name | ticket title |
|-------------------|------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------|
| 🔗 | 2019-05-14 | Reklamation | Medel | Obehandlat | Reklamation |
| 🔗 | 2019-04-15 | Support | Medel | Avslutat | Reklamation |
| 🔗 | 2019-04-09 | Support | Medel | Aktivt | Öppetider |
| 🔗 | 2019-04-07 | Serviceärenden | Medel | Aktivt | Servicebesök |
| 🔗 | 2019-04-03 | Order | Medel | Aktivt | Test |

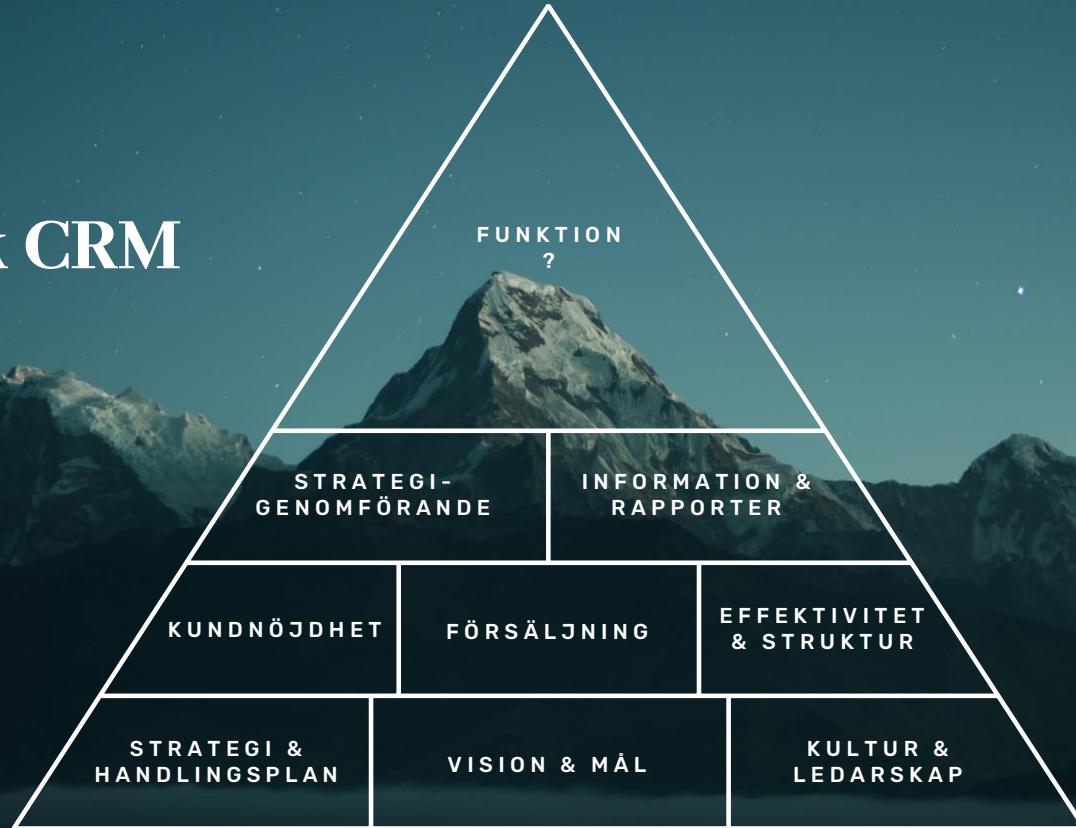


Kan vi nu svara på om vi nått framgång?

- Vilka strategier ska göra så att ni når era mål?
- Vad ska man göra mer av för att realisera strategin?
- Tillse att rapporter i CRM-systemet visar exakt hur mycket man har gjort av det man ska göra – men också visar det man borde göra mer av
 - Vilka kontaktpersoner har ni inte varit i kontakt med på mer än ett år?
 - Tillse att varje nyregistrerad kontakt får ett mail därom
 - Rapporter över ärenden som legat öppna mer än 24 timmar

FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR

Framgångsrik CRM



Vet vi att vi kommer lyckas?

- Helt ny metodik med ca 60 frågor inom 9 olika områden
- Framtagen i samarbete med Svensk Säljkultur
- Kontakta oss på sales@amesto.se för att få veta mer!

