

SIMPLIFYING BUSINESS

Öka kundnöjdheten 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 kundnöjdheten – 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 kundnöjdheten 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

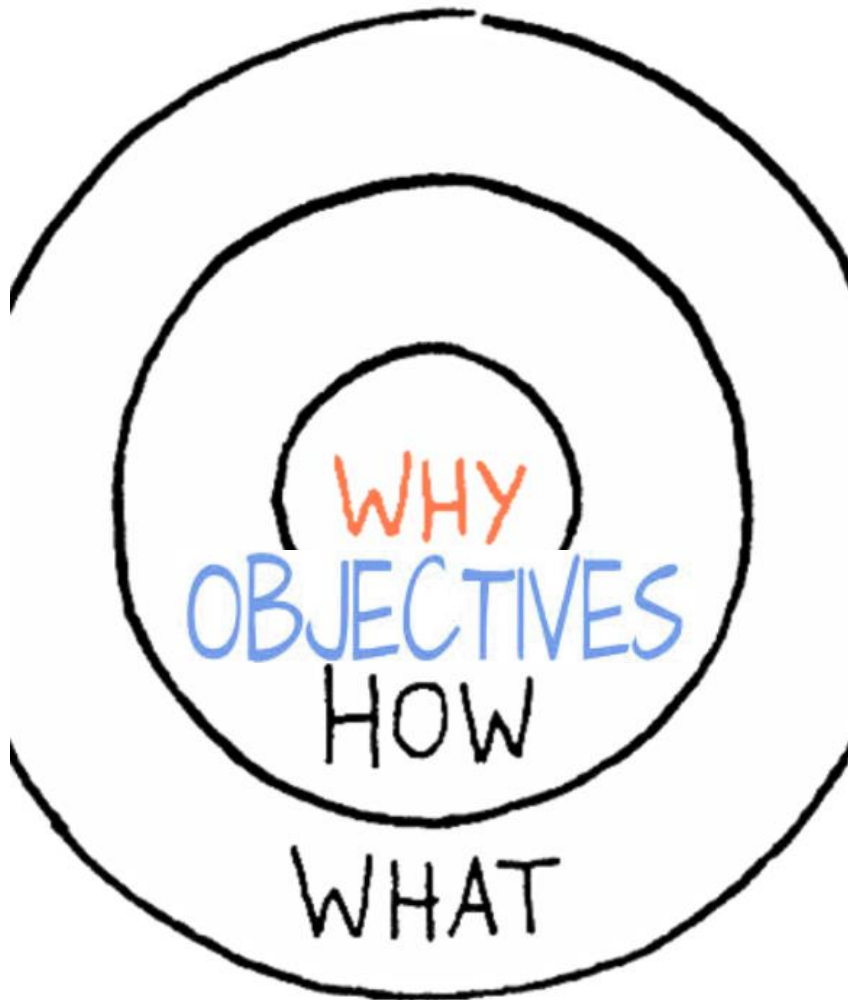


A woman with dark, curly hair is seen from the back, looking over her shoulder towards the camera. She is standing in a dense field of green bushes with numerous small, five-petaled flowers. The flowers are a mix of light pink and white. The lighting is soft and natural, creating a serene and somewhat ethereal atmosphere. The overall color palette is dominated by greens, pinks, and whites.

SIMPLIFYING BUSINESS

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

amesto
Solutions



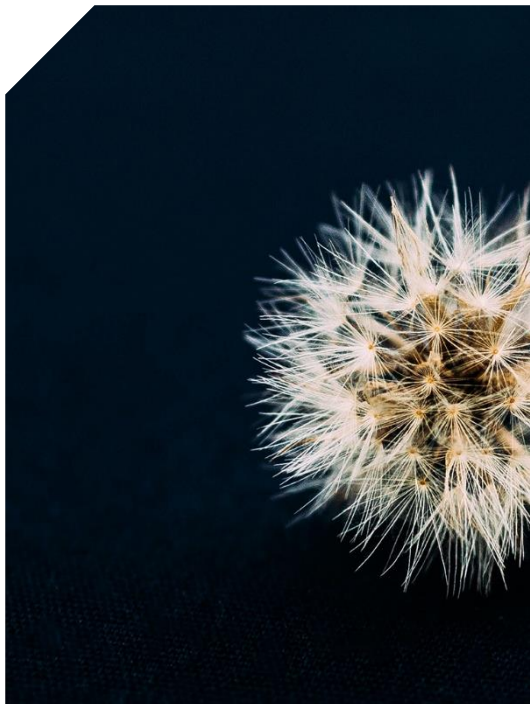
Find your CRM-systems Why

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 Kundnöjdhet (rNPS/tNPS)) (från 30 -> 50)
 - Minska Churn med 10%
 - Öka svarsfrekvensen med 10%
 - Minska svarstiden med 10%
 - Öka tillgängligheten med 20%
- 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 minska Churn, minska svarstiderna?

Lyft idéer – rangordna utifrån ROI

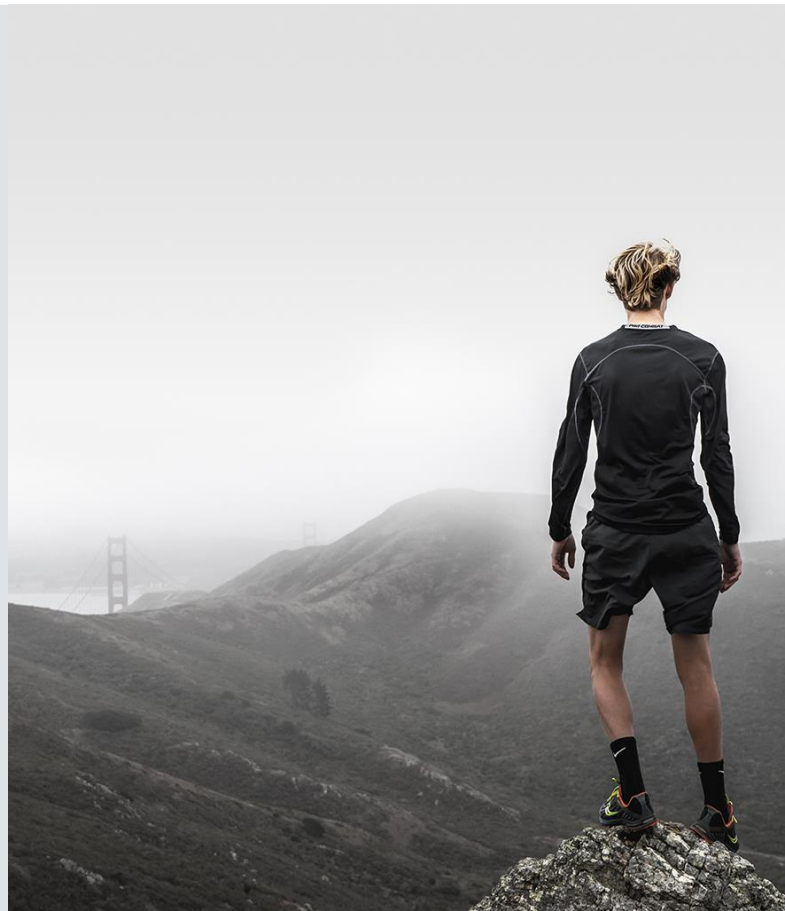
Kategorisera kunder A-D med handlingsplan

A-kunder ska ha 2 besök och 4 kontakter per år

Ingen förfrågan ska ligga obesvarad mer än 24 timmar

Inget supportärende ska ligga olöst mer än 48 timmar

Fråga kunderna om vad de tycker vid minst var 5e interaktion



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

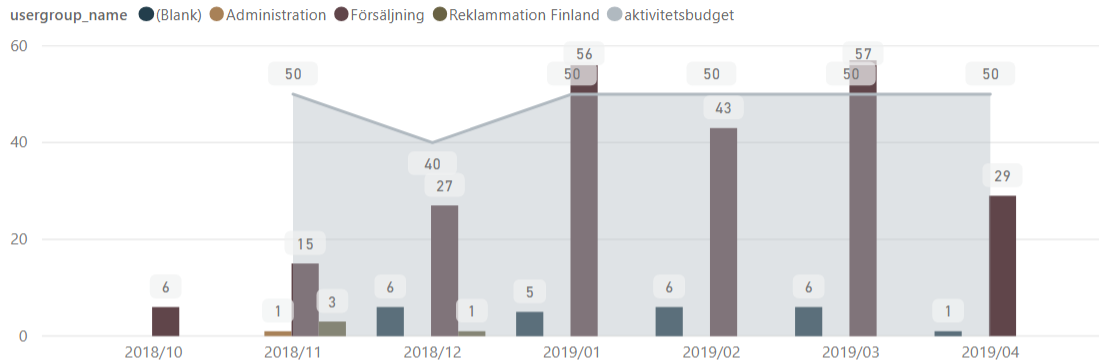
Består naturligtvis ofta av krav och funktion – men de är sprungna ur övergripande mål!

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

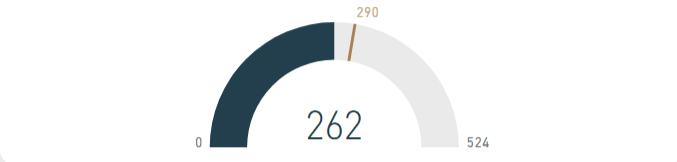
Activities

10/13/2018 - 4/12/2019

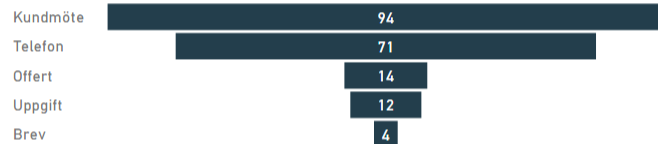
Activities vs Budget by Month and Usergroup



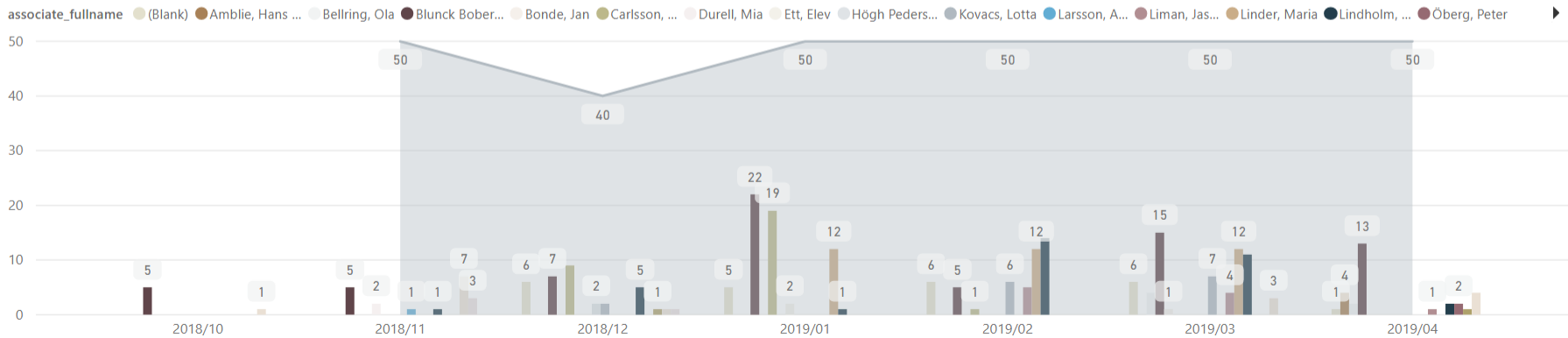
Activities vs Budget



Top 5 typ of activities



Activities vs Budget by Month and User



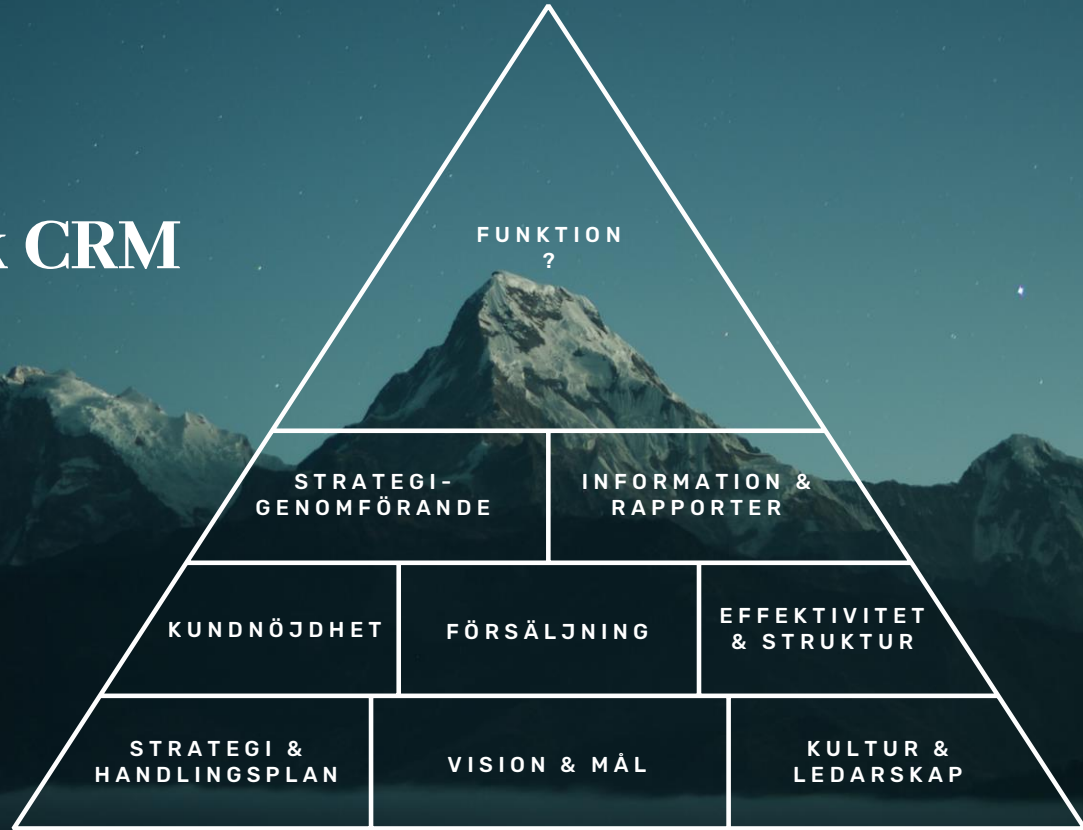


Kan vi nu svara på om vi nått framgång?

- 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 ärenden har legat obesvarade/olösta?
 - Vilka A-kunder har inte besökts sista 6 månaderna?
 - Vilka B-kunder har inte fått en kundundersökning sista 6 månaderna?

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!

