



MARKEDS UNDERSØKELSE

Januar 2025



INTRODUKSJON

Denne undersøkelsen er utført av InFact AS på vegne av Amesto og SuperOffice. Undersøkelsen er utført blant ansatte i lederposisjoner i bedrifter i tre land – Norge, Sverige og Danmark.

1. Om undersøkelsen

Denne undersøkelsen er utført av InFact AS på vegne av Amesto og SuperOffice. Undersøkelsen er utført blant ansatte i lederposisjoner i bedrifter i tre land – Norge, Sverige og Danmark.

Undersøkelsen belyser oppfatninger av hvilke egenskaper ved CRM-systemer som er oppfattet som viktige i respektive bedriftene, og generelt om arbeidsprosesser og forenkling.

Datainnsamlingen i Norge og Sverige er utført ved hjelp av telefonintervjuer (CATI) med henholdsvis 200 og 100 respondenter. Datainnsamlingen i Danmark er utført ved hjelp av webintervjuer (CAWI) med 100 respondenter. Til sammen er tallgrunnlaget basert på 400 intervjuer.

Undersøkelsen inkluderer intervjuer med respondenter i ulike roller i sine respektive bedrifter, inkludert Chief Revenue Officer, Head of IT/CTO, Marketing Manager/CMO, Salgsdirektør/salgsleder og Serviceleder/Customer Success Manager.

Bedriftene er kategorisert etter antall ansatte: 30-50, 51-100, +100-300, +300-500 og over 500 ansatte.

Intervjuene ble utført i november og desember 2024.

Ansvarlige konsulenter: Per Rusten (seniorrådgiver og analytiker) og Vegard Jarness (seniorrådgiver og analytiker).

Kontakt:
InFact AS
Strandveien 55, 1366 Lysaker
survey@infact.no

2. Norge

2.1 Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?

Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag? * Hva er din tittel? Crosstabulation

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	Total
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	50,0%	42,9%	82,9%	57,1%	63,9%	38,5%	57,6%
	Nei	45,3%	57,1%	17,1%	38,1%	36,1%	61,5%	40,0%
	Vet ikke	4,7%			4,8%			2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag? * Hvor mange ansatte er det i bedriften?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					
		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	Total
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	80,5%	100,0%	35,9%	63,2%	66,7%	57,6%
	Nei	17,1%		60,3%	35,5%	33,3%	40,0%
	Vet ikke	2,4%		3,8%	1,3%		2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bruk av CRM-systemer:

- 57,6% av bedriftene bruker et CRM-system og 40% gjør det ikke.
- Bedrifter med 300-500 ansatte har høyest andel brukere.
- Mindre bedrifter (30-50 ansatte) har den laveste andelen av brukere.

2.2 Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift – hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

2.2.1 Brukervennlighet

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgslider	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	1 Svært lite viktig		7,1%					0,5%
	3	1,2%						0,5%
	4	12,8%	14,3%	11,4%		8,3%	7,7%	10,2%
	5 Svært viktig	81,4%	64,3%	88,6%	100,0%	91,7%	92,3%	85,9%
	Vet ikke/ingen mening	4,7%	14,3%					2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	1 Svært lite viktig			1,3%			0,5%
	3			1,3%			0,5%
	4	9,8%		12,8%	9,2%		10,2%
	5 Svært viktig	87,8%	100,0%	79,5%	89,5%	100,0%	85,9%
	Vet ikke/ingen mening	2,4%		5,1%	1,3%		2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av brukervennlighet:

- 85,9 % av respondentene mener at det er «svært viktig» med brukervennlighet.
- Brukervennlighet er minst viktig for Chief Revenue Officers, der 7,1% mener at det «svært lite viktig».
- Brukervennlighet er jevnt over viktig for alle typer bedrifter, men minst i bedrifter med 30-50 ansatte.

2.2.2 Integrasjon

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Integrasjoner	1 Svært lite viktig		7,1%					0,5%
	2	1,2%	7,1%	2,9%				1,5%
	3	7,0%	14,3%	11,4%		11,1%	7,7%	8,3%
	4	26,7%	42,9%	34,3%	28,6%	25,0%	30,8%	29,3%
	5 Svært viktig	53,5%	14,3%	51,4%	66,7%	61,1%	46,2%	52,7%
	Vet ikke/ingen mening	11,6%	14,3%		4,8%	2,8%	15,4%	7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Integrasjoner	1 Svært lite viktig	1,3%					0,5%
	2	1,3%	2,6%				1,5%
	3	10,3%	5,3%	9,8%		33,3%	8,3%
	4	34,6%	28,9%	26,8%			29,3%
	5 Svært viktig	37,2%	59,2%	61,0%	100,0%	66,7%	52,7%
	Vet ikke/ingen mening	15,4%	3,9%	2,4%			7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av integrasjon:

- 52,7% av respondentene mener integrasjon er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system til sin bedrift.
- Marketing Managers/CMOs synes det er viktigst.
- Når det gjelder størrelse på bedrifter, finnes den laveste andelen blant bedrifter der det er 30-50 ansatte, hvor 37,2% av respondentene mener det er «svært viktig». I resten av bedrifts-kategoriene er det 59,2% eller mer som synes det er «svært viktig».

2.2.3 Automatisering av arbeidsflyt

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	1,2%	7,1%					1,0%
	2	1,2%				2,8%		1,0%
	3	15,1%	21,4%	11,4%	9,5%	5,6%	23,1%	13,2%
	4	32,6%	35,7%	48,6%	38,1%	38,9%	38,5%	37,6%
	5 Svært viktig	41,9%	21,4%	40,0%	52,4%	52,8%	38,5%	42,9%
	Vet ikke/ingen mening	8,1%	14,3%					4,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	1,3%		2,4%			1,0%
	2	2,6%					1,0%
	3	11,5%	15,8%	14,6%			13,2%
	4	35,9%	44,7%	26,8%	28,6%	66,7%	37,6%
	5 Svært viktig	39,7%	38,2%	53,7%	71,4%	33,3%	42,9%
	Vet ikke/ingen mening	9,0%	1,3%	2,4%			4,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av automatisering av arbeidsflyt:

- Nesten halvparten (42,9%) mener at automatisering av arbeidsflyten er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system.
- For de bedriftene med mellom 300 og 500 ansatte er dette viktigere enn for de andre.
- Automatisering av arbeidsflyten er viktigst for Marketing Managers/CMO og Salgsdirektører/Salgsledere.

2.2.4 Rapportering og analyser

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig		7,1%					0,5%
	2	1,2%				2,8%		1,0%
	3	10,5%	14,3%	5,7%	4,8%			6,8%
	4	36,0%	7,1%	22,9%	38,1%	22,2%	30,8%	29,3%
	5 Svært viktig	45,3%	64,3%	71,4%	57,1%	75,0%	69,2%	59,0%
	Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	7,0%	7,1%				3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	1,3%					0,5%
	2	2,6%					1,0%
	3	6,4%	10,5%	2,4%			6,8%
	4	34,6%	28,9%	24,4%		33,3%	29,3%
	5 Svært viktig	47,4%	59,2%	73,2%	100,0%	66,7%	59,0%
	Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	7,7%	1,3%			3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av rapportering og analyser:

- Til sammen 59% av respondentene mener det er «svært viktig» med muligheter for rapportering og analyser i et nytt CRM-system.
- Oppfattelsen av viktighet er høyest blant Salgsdirektører/Salgsledere – 75% av disse mener det er «svært viktig» med rapportering og analyser.
- Når det gjelder størrelse på bedriftene, anser bedrifter med 300-500 ansatte dette som viktigst.

2.2.5 Skalerbarhet

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig	2,3%	7,1%					1,5%
	2	2,3%					7,7%	1,5%
	3	23,3%	28,6%	11,4%		16,7%	15,4%	17,6%
	4	20,9%	35,7%	40,0%	42,9%	30,6%	46,2%	30,7%
	5 Svært viktig	27,9%	7,1%	40,0%	33,3%	41,7%	15,4%	30,7%
	Vet ikke/ingen mening	23,3%	21,4%	8,6%	23,8%	11,1%	15,4%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig	1,3%	1,3%	2,4%			1,5%
	2		2,6%	2,4%			1,5%
	3	21,8%	21,1%	4,9%		33,3%	17,6%
	4	26,9%	39,5%	29,3%			30,7%
	5 Svært viktig	16,7%	23,7%	56,1%	100,0%	66,7%	30,7%
	Vet ikke/ingen mening	33,3%	11,8%	4,9%			18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av skalerbarhet:

- Til sammen 30,7% av respondentene mener at skalerbarhet er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system.
- For bedrifter med 30-50 ansatte er det 1/3 av respondentene som ikke vet eller har ingen mening om skalerbarhet for sitt CRM-system.
- Skalerbarhet er viktigere for de større bedriftene enn for de mindre.
- Heads of IT/CTOs og Salgsledere/Slagsdirektører synes det er viktigst.

2.2.6 Sikkerhet og personvern

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Sikkerhet og personvern * Hva er din tittel? Crosstabulation

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig		7,1%					0,5%
	2	2,3%						1,0%
	3	5,8%	14,3%					3,4%
	4	4,7%		2,9%	4,8%			2,9%
	5 Svært viktig	81,4%	71,4%	97,1%	95,2%	100,0%	100,0%	89,3%
Sikkerhet og personvern		Vet ikke/ingen mening	5,8%	7,1%				2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	1,3%					0,5%
	2	1,3%	1,3%				1,0%
	3	5,1%	1,3%	4,9%			3,4%
	4	2,6%	3,9%			33,3%	2,9%
	5 Svært viktig	83,3%	92,1%	95,1%	100,0%	66,7%	89,3%
Sikkerhet og personvern		Vet ikke/ingen mening	6,4%	1,3%			2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av sikkerhet og personvern:

- Sikkerhet og personvern er svært viktig for respondentene: hele 89,3% mener at det er «svært viktig».
- Det oppfattes som viktigst blant Salgsdirektører/Salgsledere og Serviceledere.
- Det oppfattes som viktigst blant bedrifter med 300-500 ansatte.

2.2.7 Lokal leverandør (nordisk)

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	14,0%	14,3%	22,9%		19,4%	15,4%	15,1%
	2	16,3%	7,1%	11,4%	14,3%	5,6%		11,7%
	3	29,1%	21,4%	31,4%	28,6%	36,1%	46,2%	31,2%
	4	22,1%	28,6%	22,9%	19,0%	25,0%	15,4%	22,4%
	5 Svært viktig	10,5%	14,3%	5,7%	28,6%	11,1%	7,7%	11,7%
	Vet ikke/ingen mening	8,1%	14,3%	5,7%	9,5%	2,8%	15,4%	7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	11,5%	17,1%	17,1%		66,7%	15,1%
	2	12,8%	6,6%	14,6%	42,9%		11,7%
	3	32,1%	35,5%	29,3%			31,2%
	4	17,9%	25,0%	24,4%	28,6%	33,3%	22,4%
	5 Svært viktig	12,8%	9,2%	12,2%	28,6%		11,7%
	Vet ikke/ingen mening	12,8%	6,6%	2,4%			7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av lokal leverandør:

- Lokal leverandør er den faktoren som oppleves minst viktig av respondentene når de skal velge et eventuelt nytt CRM-system til sin bedrift. 31,2% av respondentene stiller seg «midt på treet» i vurderingen av viktighet.
- Marketing Managers/CMOs er den yrkeskategorien der dette oppleves som viktigst.
- Det oppleves som viktigst i bedrifter med 300-500 ansatte.

2.2.8 Mobilløsning

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	2,3%	14,3%	5,7%	4,8%	2,8%	15,4%	4,9%
	2	3,5%		11,4%	4,8%	5,6%		4,9%
	3	11,6%	14,3%	8,6%	4,8%	5,6%	7,7%	9,3%
	4	27,9%	42,9%	28,6%	47,6%	44,4%	46,2%	35,1%
	5 Svært viktig	45,3%	14,3%	45,7%	38,1%	41,7%	23,1%	40,5%
Mobilløsning		Vet ikke/ingen mening	9,3%	14,3%			7,7%	5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	5,1%	7,9%				4,9%
	2	5,1%	5,3%	4,9%			4,9%
	3	9,0%	11,8%	7,3%			9,3%
	4	29,5%	38,2%	34,1%	57,1%	66,7%	35,1%
	5 Svært viktig	41,0%	34,2%	51,2%	42,9%	33,3%	40,5%
Mobilløsning		Vet ikke/ingen mening	10,3%	2,6%	2,4%		5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av mobilløsning:

- 40,5% av respondentene mener at det er «svært viktig» med en mobilløsning i et nytt CRM-system.
- Heads of IT/CTOs og Salgsdirektører/Salgsledere opplever det som viktigere enn de andre yrkeskategoriene.
- I bedrifter med +100-300 ansatte anses dette som viktigst - 51,2% av dem mener det er «svært viktig».

2.2.9 Support og opplæring

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig		7,1%					0,5%
	3	3,5%	7,1%	2,9%				2,4%
	4	22,1%	42,9%	31,4%	4,8%	30,6%	15,4%	24,4%
	5 Svært viktig	69,8%	35,7%	65,7%	95,2%	69,4%	84,6%	70,2%
	Vet ikke/ingen mening	4,7%	7,1%					2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	1,3%					0,5%
	3	1,3%	2,6%	4,9%			2,4%
	4	23,1%	22,4%	29,3%	14,3%	66,7%	24,4%
	5 Svært viktig	69,2%	73,7%	65,9%	85,7%	33,3%	70,2%
	Vet ikke/ingen mening	5,1%	1,3%				2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av support og opplæring:

- 70,2% av respondentene mener det er «svært viktig» med support og opplæring når de skal velge nytt CRM-system.
- Særlig Marketing Managers/CMOs (95,2%) svarer at det er svært viktig med support og opplæring.
- Det samme gjelder for bedrifter med mellom 300 og 500 ansatte.

2.2.10 Salg og markedsføring i samme løsning

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	11,6%	7,1%	11,4%	4,8%			7,8%
	2	7,0%	14,3%	2,9%		5,6%	7,7%	5,9%
	3	20,9%	14,3%	8,6%	9,5%	5,6%	15,4%	14,1%
	4	24,4%	21,4%	31,4%	42,9%	27,8%	15,4%	27,3%
	5 Svært viktig	24,4%	21,4%	37,1%	38,1%	58,3%	46,2%	35,1%
	Vet ikke/ingen mening	11,6%	21,4%	8,6%	4,8%	2,8%	15,4%	9,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	10,3%	3,9%	12,2%			7,8%
	2	6,4%	5,3%	7,3%			5,9%
	3	17,9%	14,5%	7,3%		33,3%	14,1%
	4	25,6%	31,6%	22,0%	14,3%	66,7%	27,3%
	5 Svært viktig	26,9%	34,2%	48,8%	71,4%		35,1%
	Vet ikke/ingen mening	12,8%	10,5%	2,4%	14,3%		9,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av salg og markedsføring i samme løsning:

- 35,1% av respondentene mener det er «svært viktig» å ha salg og markedsføring i samme løsning.
- Det er særlig Salgsdirektører/Salgsledere som mener det er viktig.
- Det samme gjelder bedrifter med mellom 300 og 500 ansatte.

2.3 Dersom du opplever å miste kunder, vet du hvorfor?

Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	17,4%	14,3%	31,4%	38,1%	22,2%	15,4%	22,4%
	Ja, men sjelden	8,1%	7,1%	22,9%	42,9%	22,2%	30,8%	18,0%
	Ja, som oftest	46,5%	50,0%	31,4%		30,6%	23,1%	35,1%
	Nei	27,9%	28,6%	14,3%	19,0%	25,0%	30,8%	24,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	16,7%	21,1%	31,7%	57,1%		22,4%
	Ja, men sjelden	10,3%	23,7%	24,4%	14,3%		18,0%
	Ja, som oftest	35,9%	34,2%	34,1%	14,3%	100,0%	35,1%
	Nei	37,2%	21,1%	9,8%	14,3%		24,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Oversikt over hvorfor kunder sier opp:

- Det store flertallet mener de har en viss form for oversikt over hvorfor kunder sier opp – til sammen 75,5%. Samtidig har ¼ av respondentene ingen oversikt over hvorfor kundene sier opp.
- Det er de små bedriftene med 30-50 ansatte som har minst oversikt over hvorfor kundene sier opp med 37,2% som sier de ikke har oversikt.

2.4 Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	29,1%	28,6%	42,9%	4,8%	33,3%	23,1%	29,3%
	Ja, noen av dem	31,4%	35,7%	40,0%	52,4%	30,6%	53,8%	36,6%
	Nei	39,5%	35,7%	17,1%	42,9%	36,1%	23,1%	34,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	25,6%	28,9%	31,7%	28,6%	100,0%	29,3%
	Ja, noen av dem	28,2%	35,5%	53,7%	57,1%		36,6%
	Nei	46,2%	35,5%	14,6%	14,3%		34,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp:

- Ca. 1/3 av respondentene har ikke kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp.
- Andelen er størst blant de små bedriftene med 30-50 ansatte, der 46,2% av respondentene sier de ikke har kontroll på hvilke kunder de står i fare for å miste.
- Marketing managers/CMOs har minst kontroll.

2.5 Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?

Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	60,5%	57,1%	88,6%	61,9%	75,0%	61,5%	67,8%
	Nei	30,2%	35,7%	8,6%	33,3%	25,0%	38,5%	26,8%
	Vet ikke	9,3%	7,1%	2,9%	4,8%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	53,8%	69,7%	85,4%	100,0%	66,7%	67,8%
	Nei	37,2%	27,6%	9,8%		33,3%	26,8%
	Vet ikke	9,0%	2,6%	4,9%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste har et system for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser:

- Totale 67,8% sier de har et system som støtter de å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder.
- Tallet er høyest blant Heads of IT/CTOs og bedrifter som har 300-500 ansatte.

2.6 Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser?

Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?	Ja	66,3%	64,3%	91,4%	61,9%	83,3%	69,2%	73,2%
	Nei	27,9%	28,6%	8,6%	33,3%	16,7%	30,8%	23,4%
	Vet ikke	5,8%	7,1%		4,8%			3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?	Ja	60,3%	76,3%	87,8%	100,0%	66,7%	73,2%
	Nei	35,9%	21,1%	7,3%		33,3%	23,4%
	Vet ikke	3,8%	2,6%	4,9%			3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser:

- 73,2% av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser.
- Andelen er høyest blant Heads of IT/CTOs og bedrifter med 300-500 ansatte.

2.7 Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?

Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	36,0%	28,6%	60,0%	81,0%	75,0%	38,5%	51,2%
	Nei	55,8%	50,0%	34,3%	19,0%	25,0%	61,5%	42,9%
	Vet ikke	8,1%	21,4%	5,7%				5,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	32,1%	60,5%	65,9%	71,4%	66,7%	51,2%
	Nei	62,8%	34,2%	29,3%	14,3%		42,9%
	Vet ikke	5,1%	5,3%	4,9%	14,3%	33,3%	5,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for markedsføring:

- Over halvparten av respondentene har systemstøtte for markedsføring.
- Tallet er høyest for Marketing Managers/CMOs og bedrifter med 300-500 ansatte.

2.8 Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?

Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	64,0%	57,1%	91,4%	85,7%	86,1%	76,9%	75,1%
	Nei	33,7%	28,6%	8,6%	14,3%	13,9%	23,1%	22,9%
	Vet ikke	2,3%	14,3%					2,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	59,0%	80,3%	90,2%	100,0%	100,0%	75,1%
	Nei	39,7%	17,1%	7,3%			22,9%
	Vet ikke	1,3%	2,6%	2,4%			2,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for salgsprosesser:

- 75,1% av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere salgsprosessen.
- Tallene er høyest for Heads of IT/CTOs og bedrifter med 300-500 og over 500 ansatte.

3. Sverige

3.1 Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	60,5%	66,7%	60,0%	100,0%	100,0%	64,9%
	Nei	36,0%	33,3%	40,0%			32,4%
	Vet ikke	3,5%					2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	64,3%	54,3%	82,4%	100,0%	100,0%	64,9%
	Nei	33,9%	40,0%	17,6%			32,4%
	Vet ikke	1,8%	5,7%				2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bruk av CRM-systemer:

- 64,9% har et CRM-system i dag.
- De største bedriftene har den høyeste sannsynligheten for å ha CRM-systemer.
- Det samme gjelder Marketing Managers/CMOs og Salgsdirektører/Salgsledere.

3.2 Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift – hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

3.2.1 Brukervennlighet

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	2	1,2%					0,9%
	3	4,7%					3,6%
	4	12,8%	33,3%	20,0%		12,5%	14,4%
	5 Svært viktig	77,9%	66,7%	60,0%	100,0%	87,5%	77,5%
	Vet ikke/ingen mening	3,5%		20,0%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	2		2,9%				0,9%
	3	3,6%	5,7%				3,6%
	4	19,6%	11,4%		50,0%		14,4%
	5 Svært viktig	73,2%	77,1%	94,1%	50,0%	100,0%	77,5%
	Vet ikke/ingen mening	3,6%	2,9%	5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av brukervennlighet:

- Brukervennlighet er viktig for bedriftene når de skal velge et potensielt nytt CRM-system - 77,5% av respondentene sier brukervennlighet er «svært viktig».
- Oppfattelsen av viktighet er størst blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

3.2.2 Integrasjon

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	1,2%				12,5%	1,8%
	2	1,2%				12,5%	1,8%
	3	18,6%	22,2%	40,0%		12,5%	18,9%
	4	26,7%	55,6%	20,0%	66,7%	37,5%	30,6%
	5 Svært viktig	46,5%	22,2%	20,0%	33,3%	25,0%	41,4%
Integrasjoner		Vet ikke/ingen mening	5,8%	20,0%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	3,6%					1,8%
	2	1,8%	2,9%				1,8%
	3	19,6%	17,1%	23,5%			18,9%
	4	35,7%	22,9%	29,4%	50,0%		30,6%
	5 Svært viktig	32,1%	54,3%	41,2%	50,0%	100,0%	41,4%
Integrasjoner		Vet ikke/ingen mening	7,1%	2,9%	5,9%		5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av integrasjon:

- Et stort flertall av respondentene mener integrasjon er viktig eller svært viktig.
- Andelen som synes dette er svært viktig er størst blant bedrifter med over 500 ansatte.
- Det samme gjelder for yrkeskategorien Annet.

3.2.3 Automatisering av arbeidsflyt

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	3,5%					2,7%
	2	2,3%					1,8%
	3	23,3%	22,2%			25,0%	21,6%
	4	26,7%	66,7%	80,0%	33,3%	37,5%	33,3%
	5 Svært viktig	39,5%	11,1%		66,7%	37,5%	36,0%
	Vet ikke/ingen mening	4,7%		20,0%			4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	3,6%		5,9%			2,7%
	2		5,7%				1,8%
	3	21,4%	25,7%	11,8%		100,0%	21,6%
	4	35,7%	31,4%	29,4%	50,0%		33,3%
	5 Svært viktig	33,9%	34,3%	47,1%	50,0%		36,0%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%	2,9%	5,9%			4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av automatisering av arbeidsflyt:

- Flertallet av respondentene mener at automatisering av arbeidsflyten er viktig eller svært viktig.
- Andelen som meder det er svært viktig er størst blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med 300-500 ansatte.

3.2.4 Rapportering og analyser

% within Hva er din tittel?

			Hva er din tittel?				Total
			Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	4,7%					3,6%
	2	2,3%					1,8%
	3	15,1%		22,2%			16,2%
	4	37,2%		66,7%	20,0%	66,7%	37,8%
	5 Svært viktig	37,2%		11,1%	60,0%	33,3%	36,9%
Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	3,5%		20,0%			3,6%
Total			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

			Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
			30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	7,1%						3,6%
	2	3,6%						1,8%
	3	16,1%		20,0%	11,8%			16,2%
	4	35,7%		37,1%	35,3%	100,0%	100,0%	37,8%
	5 Svært viktig	32,1%		42,9%	47,1%			36,9%
Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	5,4%			5,9%			3,6%
Total			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av rapportering og analyser:

- Det store flertallet av respondentene mener det er viktig eller svært viktig» med rapportering og analyser i et nytt CRM-system.
- Andelen som synes det er svært viktig er størst blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med 100-300 ansatte.

3.2.5 Skalerbarhet

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig					12,5%	0,9%
	2	10,5%	11,1%			12,5%	9,9%
	3	33,7%	44,4%	40,0%	33,3%	37,5%	35,1%
	4	24,4%	22,2%	20,0%	66,7%	25,0%	25,2%
	5 Svært viktig	23,3%	22,2%	20,0%		12,5%	21,6%
	Vet ikke/ingen mening	8,1%		20,0%			7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig	1,8%					0,9%
	2	10,7%	5,7%	17,6%			9,9%
	3	41,1%	31,4%	17,6%	100,0%		35,1%
	4	23,2%	31,4%	17,6%		100,0%	25,2%
	5 Svært viktig	17,9%	20,0%	41,2%			21,6%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%	11,4%	5,9%			7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av skalerbarhet:

- Flertallet synes skalerbarhet er viktig eller veldig viktig, men en betydelig andel er nøytrale.
- Andelen som synes det er svært viktig er størst blant bedrifter med 100-300 ansatte.

3.2.6 Sikkerhet og personvern

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Sikkerhet og personvern	2	1,2%					0,9%
	3	4,7%	11,1%			25,0%	6,3%
	4	16,3%	33,3%	40,0%		12,5%	18,0%
	5 Svært viktig	72,1%	55,6%	40,0%	100,0%	62,5%	69,4%
	Vet ikke/ingen mening	5,8%		20,0%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Sikkerhet og personvern	2		2,9%				0,9%
	3	8,9%	2,9%	5,9%			6,3%
	4	17,9%	14,3%	29,4%			18,0%
	5 Svært viktig	67,9%	74,3%	58,8%	100,0%	100,0%	69,4%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%	5,7%	5,9%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av sikkerhet og personvern:

- Hele 69,4% av respondentene mener at sikkerhet og personvern er «svært viktig».
- Andelen som mener det er svært viktig er høyest blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med 300-500 og over 500 ansatte.

3.2.7 Lokal leverandør (nordisk)

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	11,6%	33,3%		33,3%	25,0%	14,4%
	2	15,1%	11,1%	40,0%	33,3%	25,0%	17,1%
	3	29,1%	33,3%	20,0%	33,3%		27,0%
	4	16,3%	11,1%			12,5%	14,4%
	5 Svært viktig	23,3%	11,1%	20,0%		25,0%	21,6%
	Vet ikke/ingen mening	4,7%		20,0%		12,5%	5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	14,3%	8,6%	29,4%			14,4%
	2	19,6%	17,1%	5,9%		100,0%	17,1%
	3	23,2%	34,3%	17,6%	100,0%		27,0%
	4	17,9%	14,3%	5,9%			14,4%
	5 Svært viktig	17,9%	25,7%	29,4%			21,6%
	Vet ikke/ingen mening	7,1%		11,8%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av lokal leverandør:

- Respondentene er delte når det gjelder vurderingen av lokal leverandør. De fleste stiller seg nøytrale.
- Salgsdirektører/Salgsledere er de som synes det er viktigst.
- Det samme gjelder bedrifter med 100-300 ansatte.

3.2.8 Mobilløsning

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Mobilløsning	1 Svært lite viktig	8,1%				25,0%	8,1%
	2	10,5%	33,3%				10,8%
	3	18,6%	44,4%	60,0%	66,7%	25,0%	24,3%
	4	25,6%	22,2%	20,0%	33,3%	25,0%	25,2%
	5 Svært viktig	33,7%				25,0%	27,9%
	Vet ikke/ingen mening	3,5%		20,0%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Mobilløsning	1 Svært lite viktig	10,7%	5,7%	5,9%			8,1%
	2	12,5%	11,4%	5,9%			10,8%
	3	30,4%	17,1%	17,6%	50,0%		24,3%
	4	17,9%	37,1%	17,6%	50,0%	100,0%	25,2%
	5 Svært viktig	23,2%	28,6%	47,1%			27,9%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%		5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av mobilløsning:

- Flertallet av respondentene mener at å ha en mobilløsning er viktig eller svært viktig.
- Det er viktigst blant Salgsdirektører/Salgsledere: halvparten av dem synes det er viktig eller svært viktig.
- Andelen av de som synes det er svært viktig er høyest blant bedrifter med 100-300 ansatte.

3.2.9 Support og opplæring

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	1,2%					0,9%
	2	2,3%	11,1%			12,5%	3,6%
	3	5,8%	11,1%	40,0%			7,2%
	4	39,5%	77,8%	20,0%	66,7%	50,0%	43,2%
	5 Svært viktig	47,7%		20,0%	33,3%	37,5%	41,4%
	Vet ikke/ingen mening	3,5%		20,0%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	1,8%					0,9%
	2	1,8%	2,9%	11,8%			3,6%
	3	5,4%	11,4%	5,9%			7,2%
	4	46,4%	40,0%	35,3%	50,0%	100,0%	43,2%
	5 Svært viktig	39,3%	45,7%	41,2%	50,0%		41,4%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%		5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av support og opplæring:

- Det store flertallet av respondentene svarer at det er viktig eller svært viktig support og opplæring.
- Det oppfattes som viktigst blant Salgsdirektører/Salgsledere.
- Det samme gjelder bedrifter med 300-500 ansatte.

3.2.10 Salg og markedsføring i samme løsning

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	14,0%			33,3%	25,0%	13,5%
	2	7,0%	33,3%	20,0%			9,0%
	3	31,4%	44,4%	20,0%	66,7%	25,0%	32,4%
	4	22,1%		20,0%		12,5%	18,9%
	5 Svært viktig	18,6%	11,1%	20,0%		37,5%	18,9%
	Vet ikke/ingen mening	7,0%	11,1%	20,0%			7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	16,1%	5,7%	17,6%	50,0%		13,5%
	2	10,7%	8,6%	5,9%			9,0%
	3	25,0%	40,0%	41,2%		100,0%	32,4%
	4	25,0%	14,3%	11,8%			18,9%
	5 Svært viktig	17,9%	22,9%	17,6%			18,9%
	Vet ikke/ingen mening	5,4%	8,6%	5,9%	50,0%		7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av salg og markedsføring i samme løsning:

- Respondentene er delte i sin vurdering av dette. Den største andelen finnes blant de som er nøytrale.
- Salgsdirektører/salgsledere er de som synes det er viktigst.
- Det samme gjelder bedrifter med 51-100 ansatte.

3.3 Dersom du opplever å miste kunder, vet du hvorfor?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	8,1%	33,3%	20,0%	33,3%	12,5%	11,7%
	Ja, men sjelden	4,7%					3,6%
	Ja, som oftest	75,6%	55,6%	80,0%	33,3%	75,0%	73,0%
	Nei	11,6%	11,1%		33,3%	12,5%	11,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	10,7%	5,7%	17,6%	100,0%		11,7%
	Ja, men sjelden	5,4%	2,9%				3,6%
	Ja, som oftest	69,6%	85,7%	64,7%		100,0%	73,0%
	Nei	14,3%	5,7%	17,6%			11,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Oversikt over hvorfor kunder sier opp:

- 73% av respondentene sier de har som oftest oversikt over hvorfor kundene sier opp.
- Heads of IT/CTOs er de som sier de har best oversikt.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

3.4 Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	59,3%	55,6%	60,0%	33,3%	50,0%	57,7%
	Ja, noen av dem	15,1%	11,1%	20,0%		12,5%	14,4%
	Nei	25,6%	33,3%	20,0%	66,7%	37,5%	27,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	53,6%	65,7%	52,9%	50,0%	100,0%	57,7%
	Ja, noen av dem	14,3%	8,6%	29,4%			14,4%
	Nei	32,1%	25,7%	17,6%	50,0%		27,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp:

- Flertallet av respondentene sier de har oversikt over de aktuelle kunder som står i fare for å si opp.
- Heads of IT/CTOs er de som er best oversikt.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

3.5 Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	77,9%	55,6%	60,0%	66,7%	75,0%	74,8%
	Nei	17,4%	44,4%	40,0%	33,3%	12,5%	20,7%
	Vet ikke	4,7%				12,5%	4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	76,8%	77,1%	70,6%		100,0%	74,8%
	Nei	17,9%	17,1%	29,4%	100,0%		20,7%
	Vet ikke	5,4%	5,7%				4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste har et system for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser:

- Nesten 3/4 av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser.
- Andelen er høyest blant de i yrkeskategorien Annet.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

3.6 Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?	Ja	79,1%	44,4%	80,0%	66,7%	75,0%	75,7%
	Nei	18,6%	55,6%	20,0%	33,3%	12,5%	21,6%
	Vet ikke	2,3%				12,5%	2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?	Ja	73,2%	80,0%	76,5%	50,0%	100,0%	75,7%
	Nei	21,4%	20,0%	23,5%	50,0%		21,6%
	Vet ikke	5,4%					2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste har systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser:

- 3/4 av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser.
- Andelen er høyest blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

3.7 Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	34,9%	22,2%	40,0%	66,7%	62,5%	36,9%
	Nei	60,5%	66,7%	60,0%	33,3%	37,5%	58,6%
	Vet ikke	4,7%	11,1%				4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	35,7%	37,1%	41,2%		100,0%	36,9%
	Nei	60,7%	60,0%	52,9%	50,0%		58,6%
	Vet ikke	3,6%	2,9%	5,9%	50,0%		4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Litt over halvparten har ikke noe systemstøtte for å håndtere markedsføringen:

- 58,6% av respondentene sier de ikke har noe systemstøtte for å håndtere markedsføring.
- Andelen som ikke har det er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med 30-50 og 51-100 ansatte.

3.8 Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?					Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing Manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	
Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	51,2%	66,7%	40,0%	66,7%	75,0%	54,1%
	Nei	45,3%	33,3%	60,0%	33,3%	25,0%	43,2%
	Vet ikke	3,5%					2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	55,4%	57,1%	41,2%	50,0%	100,0%	54,1%
	Nei	42,9%	37,1%	58,8%	50,0%		43,2%
	Vet ikke	1,8%	5,7%				2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Halvparten har systemstøtte for å håndtere salgsprosessen:

- 54,1% av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere salgsprosessen.
- Andelen er høyest blant Salgsdirektører/Salgsledere.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4. Danmark

4.1 Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	Total
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	45,2%	40,0%	100,0%	75,0%	69,2%	60,0%	54,0%
	Nei	22,6%	40,0%		25,0%	23,1%	30,0%	23,0%
	Vet ikke	32,3%	20,0%			7,7%	10,0%	23,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	46,3%	60,9%	45,5%	80,0%	77,8%	54,0%
	Nei	22,0%	26,1%	27,3%	20,0%	11,1%	23,0%
	Vet ikke	31,7%	13,0%	27,3%		11,1%	23,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bruk av CRM-systemer:

- 54% av bedriftene bruker et CRM-system, og 23% har ikke et CRM-system i dag.
- Den høyeste andelen finnes blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med 300-500 ansatte.

4.2 Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift – hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

4.2.1 Brukervennlighet

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	1 Svært lite viktig	1,6%					10,0%	2,0%
	3	4,8%		16,7%	75,0%		40,0%	11,0%
	4	8,1%		33,3%		23,1%	10,0%	11,0%
	5 Svært viktig	67,7%	80,0%	50,0%	25,0%	69,2%	30,0%	62,0%
	Vet ikke/ingen mening	17,7%	20,0%			7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	1 Svært lite viktig		4,3%	4,5%			2,0%
	3	7,3%	8,7%	18,2%	20,0%	11,1%	11,0%
	4	9,8%	13,0%	13,6%	20,0%		11,0%
	5 Svært viktig	65,9%	60,9%	50,0%	40,0%	88,9%	62,0%
	Vet ikke/ingen mening	17,1%	13,0%	13,6%	20,0%		14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av brukervennlighet:

- 62% av respondentene sier at det er «svært viktig» med brukervennlighet i et nytt CRM-system.
- Andelen er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.2 Integrasjon

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Integrasjoner	1 Svært lite viktig	1,6%	20,0%					2,0%
	2				25,0%			1,0%
	3	16,1%		50,0%	25,0%	30,8%	20,0%	20,0%
	4	37,1%		33,3%	25,0%	30,8%	20,0%	32,0%
	5 Svært viktig	22,6%	40,0%	16,7%	25,0%	30,8%	50,0%	27,0%
	Vet ikke/ingen mening	22,6%	40,0%			7,7%	10,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Integrasjoner	1 Svært lite viktig	2,4%		4,5%			2,0%
	2			4,5%			1,0%
	3	29,3%	8,7%	22,7%	20,0%		20,0%
	4	34,1%	30,4%	13,6%	60,0%	55,6%	32,0%
	5 Svært viktig	12,2%	43,5%	36,4%		44,4%	27,0%
	Vet ikke/ingen mening	22,0%	17,4%	18,2%	20,0%		18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av integrasjon:

- De fleste respondentene svarer at det er viktig eller svært viktig med integrasjon i et nytt CRM-system.
- Andelen av de som synes det er svært viktig er størst blant Serviceledere/Customer Success Managers.
- Det samme gjelder bedrifter med mer enn 500 ansatte.

4.2.3 Automatisering av arbeidsflyt

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	1,6%		16,7%				2,0%
	2	1,6%			25,0%			2,0%
	3	12,9%	20,0%	50,0%		23,1%	40,0%	19,0%
	4	35,5%		33,3%	50,0%	46,2%	20,0%	34,0%
	5 Svært viktig	27,4%	40,0%		25,0%	23,1%	30,0%	26,0%
	Vet ikke/ingen mening	21,0%	40,0%			7,7%	10,0%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	4,9%					2,0%
	2		4,3%	4,5%			2,0%
	3	14,6%	26,1%	18,2%	40,0%	11,1%	19,0%
	4	34,1%	30,4%	31,8%	60,0%	33,3%	34,0%
	5 Svært viktig	24,4%	21,7%	27,3%		55,6%	26,0%
	Vet ikke/ingen mening	22,0%	17,4%	18,2%			17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av automatisering av arbeidsflyt:

- De fleste respondentene sier dette er viktig eller svært viktig.
- Andelen som sier dette er svært viktig er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.4 Rapportering og analyser

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	3,2%				7,7%		3,0%
	2	1,6%	20,0%	16,7%				3,0%
	3	22,6%	20,0%	33,3%	50,0%	30,8%	50,0%	28,0%
	4	29,0%		33,3%	25,0%	38,5%	20,0%	28,0%
	5 Svært viktig	25,8%	40,0%	16,7%	25,0%	15,4%	20,0%	24,0%
Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	17,7%	20,0%			7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	4,9%	4,3%				3,0%
	2	2,4%	8,7%				3,0%
	3	17,1%	21,7%	40,9%	80,0%	33,3%	28,0%
	4	31,7%	34,8%	22,7%	20,0%	11,1%	28,0%
	5 Svært viktig	24,4%	17,4%	22,7%		55,6%	24,0%
Rapportering og analyser	Vet ikke/ingen mening	19,5%	13,0%	13,6%			14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av rapportering og analyser:

- De fleste respondentene sier dette er viktig eller svært viktig.
- Andelen som sier det er svært viktig er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.5 Skalerbarhet

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig		20,0%	16,7%				2,0%
	2	8,1%			25,0%		30,0%	9,0%
	3	27,4%		16,7%	25,0%	46,2%	30,0%	28,0%
	4	21,0%	20,0%	50,0%	25,0%	30,8%	10,0%	23,0%
	5 Svært viktig	17,7%	20,0%	16,7%	25,0%	15,4%	20,0%	18,0%
	Vet ikke/ingen mening	25,8%	40,0%			7,7%	10,0%	20,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig	2,4%	4,3%				2,0%
	2	4,9%	8,7%	13,6%	20,0%	11,1%	9,0%
	3	29,3%	26,1%	27,3%	60,0%	11,1%	28,0%
	4	19,5%	30,4%	13,6%	20,0%	44,4%	23,0%
	5 Svært viktig	22,0%	13,0%	13,6%		33,3%	18,0%
	Vet ikke/ingen mening	22,0%	17,4%	31,8%			20,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av skalerbarhet:

- De fleste respondentene sier skalerbarhet er viktig eller svært viktig, men nesten 1/3 er nøytrale.
- Andelen som sier dette er svært viktig er høyest blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.6 Sikkerhet og personvern

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig	1,6%					10,0%	2,0%
	2	1,6%						1,0%
	3	14,5%		16,7%		7,7%	30,0%	14,0%
	4	14,5%	20,0%		75,0%	38,5%		18,0%
	5 Svært viktig	50,0%	60,0%	83,3%	25,0%	46,2%	50,0%	51,0%
Sikkerhet og personvern		Vet ikke/ingen mening	17,7%	20,0%		7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig".	1 Svært lite viktig		4,3%	4,5%			2,0%
	2					11,1%	1,0%
	3	7,3%	13,0%	22,7%	40,0%	11,1%	14,0%
	4	22,0%	8,7%	9,1%	40,0%	33,3%	18,0%
	5 Svært viktig	51,2%	60,9%	50,0%	20,0%	44,4%	51,0%
Sikkerhet og personvern		Vet ikke/ingen mening	19,5%	13,0%	13,6%		14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av sikkerhet og personvern:

- Over halvparten av respondentene mener dette er svært viktig.
- Andelen er høyest blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med 51-100 ansatte.

4.2.7 Lokal leverandør (nordisk)

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	16,1%	20,0%	33,3%		15,4%	10,0%	16,0%
	2	24,2%	20,0%			15,4%		18,0%
	3	16,1%		33,3%	25,0%	15,4%	40,0%	19,0%
	4	12,9%		33,3%	25,0%	30,8%	30,0%	18,0%
	5 Svært viktig	11,3%	40,0%		50,0%	15,4%	10,0%	14,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,4%	20,0%			7,7%	10,0%	15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	19,5%	13,0%	22,7%			16,0%
	2	12,2%	26,1%	13,6%	20,0%	33,3%	18,0%
	3	14,6%	17,4%	22,7%	60,0%	11,1%	19,0%
	4	19,5%	21,7%	13,6%	20,0%	11,1%	18,0%
	5 Svært viktig	14,6%	8,7%	9,1%		44,4%	14,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,5%	13,0%	18,2%			15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av lokal leverandør:

- Respondentene er delte når det gjelder vurderingen av dette.
- Et marginalt flertall mener det er viktig eller svært viktig, men en betydelig andel er nøytrale.
- Andelen av de som synes dette er svært viktig er høyest blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.8 Mobilløsning

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Mobilløsning	1 Svært lite viktig	8,1%	20,0%	16,7%				7,0%
	2	14,5%		16,7%		7,7%	10,0%	12,0%
	3	22,6%				7,7%	30,0%	18,0%
	4	19,4%		33,3%	50,0%	53,8%	20,0%	25,0%
	5 Svært viktig	16,1%	60,0%	33,3%	50,0%	23,1%	30,0%	23,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,4%	20,0%			7,7%	10,0%	15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Mobilløsning	1 Svært lite viktig	7,3%	13,0%	4,5%			7,0%
	2	9,8%	13,0%	13,6%	20,0%	11,1%	12,0%
	3	17,1%	4,3%	36,4%	20,0%	11,1%	18,0%
	4	26,8%	30,4%	9,1%	40,0%	33,3%	25,0%
	5 Svært viktig	19,5%	26,1%	18,2%	20,0%	44,4%	23,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,5%	13,0%	18,2%			15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av mobilløsning:

- Nesten halvparten av respondentene sier dette er viktig eller svært viktig.
- Andelen av de som synes det er svært viktig er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.2.9 Support og opplæring

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	1,6%						1,0%
	2	4,8%					10,0%	4,0%
	3	11,3%		16,7%	50,0%	30,8%	20,0%	16,0%
	4	45,2%	40,0%	66,7%	50,0%	38,5%	40,0%	45,0%
	5 Svært viktig	21,0%	40,0%	16,7%		23,1%	20,0%	21,0%
	Vet ikke/ingen mening	16,1%	20,0%			7,7%	10,0%	13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	2,4%					1,0%
	2	2,4%		4,5%	40,0%		4,0%
	3	14,6%	8,7%	18,2%	40,0%	22,2%	16,0%
	4	48,8%	43,5%	40,9%	20,0%	55,6%	45,0%
	5 Svært viktig	14,6%	34,8%	22,7%		22,2%	21,0%
	Vet ikke/ingen mening	17,1%	13,0%	13,6%			13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av support og opplæring:

- Det store flertallet sier dette er viktig eller svært viktig.
- Andelen av de som sier det er svært viktig er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med 51-100 ansatte.

4.2.10 Salg og markedsføring i samme løsning

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	14,5%					10,0%	10,0%
	2	14,5%			50,0%	15,4%		13,0%
	3	11,3%	40,0%	50,0%		23,1%	50,0%	20,0%
	4	30,6%		16,7%		30,8%	30,0%	27,0%
	5 Svært viktig	9,7%	40,0%	16,7%	50,0%	23,1%		14,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,4%	20,0%	16,7%		7,7%	10,0%	16,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	9,8%	4,3%	22,7%			10,0%
	2	9,8%	17,4%	9,1%	20,0%	22,2%	13,0%
	3	9,8%	21,7%	31,8%	20,0%	33,3%	20,0%
	4	34,1%	21,7%	13,6%	60,0%	22,2%	27,0%
	5 Svært viktig	17,1%	13,0%	9,1%		22,2%	14,0%
	Vet ikke/ingen mening	19,5%	21,7%	13,6%			16,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av salg og markedsføring i samme løsning:

- Flertallet av respondentene sier dette er viktig eller svært viktig.
- Andelen som synes dette er svært viktig er høyest blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.3 Dersom du opplever å miste kunder, vet du hvorfor?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	24,2%		16,7%	25,0%	30,8%	50,0%	26,0%
	Ja, men sjelden	1,6%						1,0%
	Ja, men sjeldent			16,7%	50,0%		10,0%	4,0%
	Ja, som oftest	56,5%	80,0%	66,7%	25,0%	69,2%	20,0%	55,0%
	Nei	17,7%	20,0%				20,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	34,1%	17,4%	18,2%	60,0%	11,1%	26,0%
	Ja, men sjelden		4,3%				1,0%
	Ja, men sjeldent	2,4%	4,3%	9,1%			4,0%
	Ja, som oftest	48,8%	69,6%	50,0%	20,0%	77,8%	55,0%
	Nei	14,6%	4,3%	22,7%	20,0%	11,1%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste opplever som oftest å vite hvorfor de mister kunder:

- Over halvparten sier de som oftest vet hvorfor de opplever å miste kunder.
- Andelen som sier de som oftest vet er høyest blant Chief Revenue Officers.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.4 Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/Salgsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	32,3%	60,0%	50,0%	75,0%	38,5%	20,0%	36,0%
	Ja, noen av dem	27,4%	20,0%	33,3%	25,0%	46,2%	50,0%	32,0%
	Nei	40,3%	20,0%	16,7%		15,4%	30,0%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	34,1%	47,8%	27,3%	40,0%	33,3%	36,0%
	Ja, noen av dem	24,4%	39,1%	45,5%	40,0%	11,1%	32,0%
	Nei	41,5%	13,0%	27,3%	20,0%	55,6%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste har noe kontroll over hvilke kunder som står i fare for å si opp:

- 2/3 av respondentene sier de har kontroll på de fleste eller noen av kundene som står i fare for å si opp, mens 1/3 ikke har det.
- Marketing Managers/CMOs har best kontroll.
- Det samme gjelder bedrifter med 51-100 ansatte.

4.5 Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	43,5%	60,0%	66,7%	50,0%	61,5%	50,0%	49,0%
	Nei	35,5%	40,0%	33,3%	50,0%	23,1%	20,0%	33,0%
	Vet ikke	21,0%				15,4%	30,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder?	Ja	51,2%	52,2%	36,4%	60,0%	55,6%	49,0%
	Nei	26,8%	39,1%	40,9%	20,0%	33,3%	33,0%
	Vet ikke	22,0%	8,7%	22,7%	20,0%	11,1%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Halvparten har systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothendelser fra kunder:

- Nesten halvparten av respondentene sier de har denne typen systemstøtte.
- Andelen er høyest blant Heads of IT/CTOs.
- Fordelingen er nokså jevnt når det gjelder størrelse på bedrifter.

4.6 Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser?	Ja	51,6%	60,0%	83,3%	75,0%	53,8%	50,0%	55,0%
	Nei	27,4%	40,0%	16,7%	25,0%	30,8%	30,0%	28,0%
	Vet ikke	21,0%				15,4%	20,0%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser?	Ja	56,1%	56,5%	40,9%	60,0%	77,8%	55,0%
	Nei	22,0%	34,8%	45,5%		11,1%	28,0%
	Vet ikke	22,0%	8,7%	13,6%	40,0%	11,1%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Litt over halvparten har systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahendelser:

- Over halvparten av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere denne typen hendelser.
- Andelen er høyest blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.7 Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	30,6%	60,0%	50,0%	75,0%	38,5%	60,0%	39,0%
	Nei	45,2%	40,0%	50,0%	25,0%	46,2%	30,0%	43,0%
	Vet ikke	24,2%				15,4%	10,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	41,5%	43,5%	27,3%	40,0%	44,4%	39,0%
	Nei	34,1%	52,2%	50,0%	20,0%	55,6%	43,0%
	Vet ikke	24,4%	4,3%	22,7%	40,0%		18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Et flertall har ikke systemstøtte for å håndtere markedsføring:

- 43% av respondentene sier de ikke har noe systemstøtte for markedsføring.
- Andelen som ikke har dette er høyest blant Heads of IT/CTOs.
- Det samme gjelder bedrifter med over 500 ansatte.

4.8 Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?

% within Hva er din tittel?

		Hva er din tittel?						Total
		Annet	Chief Revenue Officer	Head of IT/CTO	Marketing manager/CMO	Salgsdirektør/S algsleder	Serviceleder / Customer Success Manager	
Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	46,8%	20,0%	50,0%	75,0%	61,5%	40,0%	48,0%
	Nei	40,3%	80,0%	50,0%	25,0%	23,1%	40,0%	40,0%
	Vet ikke	12,9%				15,4%	20,0%	12,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% within Hvor mange ansatte er det i bedriften?

		Hvor mange ansatte er det i bedriften?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har dere systemtøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	48,8%	52,2%	36,4%	60,0%	55,6%	48,0%
	Nei	31,7%	47,8%	50,0%	20,0%	44,4%	40,0%
	Vet ikke	19,5%		13,6%	20,0%		12,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nesten halvparten har systemstøtte for å håndtere salgsprosessen:

- Nesten halvparten av respondentene svarer at de har systemstøtte for å håndtere salgsprosessen.
- Andelen er høyest blant Marketing Managers/CMOs.
- Det samme gjelder bedrifter med mellom 300 og 500 ansatte.

5. Landene sammenliknet

5.1 Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har selskapet du jobber i et CRM-system i dag?	Ja	54,0%	57,6%	64,9%	58,7%
	Nei	23,0%	40,0%	32,4%	33,9%
	Vet ikke	23,0%	2,4%	2,7%	7,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bruk av CRM-systemer:

- Totalt 58,7% av bedriftene bruker et CRM-system og 33,9 gjør det ikke.
- Sverige har høyest andel brukere og Danmark har lavest.

5.2 Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, hvor viktig er følgende egenskaper for deg?

5.2.1 Brukervennlighet

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Brukervennlighet	1 Svært lite viktig	2,0%	0,5%		0,7%
	2			0,9%	0,2%
	3	11,0%	0,5%	3,6%	3,8%
	4	11,0%	10,2%	14,4%	11,5%
	5 Svært viktig	62,0%	85,9%	77,5%	77,9%
	Vet ikke/ingen mening	14,0%	2,9%	3,6%	5,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av brukervennlighet:

- Totalt 77,9 % av respondentene mener at det er «svært viktig» med brukervennlighet.
- Det anses som viktigst i Norge og minst viktig i Danmark.

5.2.2 Integrasjoner

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Integrasjoner	1 Svært lite viktig	2,0%	0,5%	1,8%	1,2%
	2	1,0%	1,5%	1,8%	1,4%
	3	20,0%	8,3%	18,9%	13,9%
	4	32,0%	29,3%	30,6%	30,3%
	5 Svært viktig	27,0%	52,7%	41,4%	43,5%
	Vet ikke/ingen mening	18,0%	7,8%	5,4%	9,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av integrasjon:

- Totalt 43,5% av respondentene mener integrasjon er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system til sin bedrift.
- Dette anses som viktigst i Norge og minst viktig i Danmark.

5.2.3 Automatisering av arbeidsflyt

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Automatisering av arbeidsflyt	1 Svært lite viktig	2,0%	1,0%	2,7%	1,7%
	2	2,0%	1,0%	1,8%	1,4%
	3	19,0%	13,2%	21,6%	16,8%
	4	34,0%	37,6%	33,3%	35,6%
	5 Svært viktig	26,0%	42,9%	36,0%	37,0%
	Vet ikke/ingen mening	17,0%	4,4%	4,5%	7,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av automatisering av arbeidsflyt:

- Totalt 37% mener at automatisering av arbeidsflyten er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system.
- Dette anses som viktigst i Norge og minst viktig i Danmark (der det også er mange som ikke vet eller ikke har noen mening).

5.2.4 Rapportering og analyser

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Rapportering og analyser	1 Svært lite viktig	3,0%	0,5%	3,6%	1,9%
	2	3,0%	1,0%	1,8%	1,7%
	3	28,0%	6,8%	16,2%	14,4%
	4	28,0%	29,3%	37,8%	31,3%
	5 Svært viktig	24,0%	59,0%	36,9%	44,7%
	Vet ikke/ingen mening	14,0%	3,4%	3,6%	6,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av rapportering og analyser:

- Totalt 44,7% av respondentene mener det er «svært viktig» med muligheter for rapportering og analyser i et nytt CRM-system.
- Oppfattelsen av viktighet er høyest i Norge og lavest i Danmark.

5.2.5 Skalerbarhet

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Skalerbarhet	1 Svært lite viktig	2,0%	1,5%	0,9%	1,4%
	2	9,0%	1,5%	9,9%	5,5%
	3	28,0%	17,6%	35,1%	24,8%
	4	23,0%	30,7%	25,2%	27,4%
	5 Svært viktig	18,0%	30,7%	21,6%	25,2%
	Vet ikke/ingen mening	20,0%	18,0%	7,2%	15,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av skalerbarhet:

- Til sammen 25,2% av respondentene mener at skalerbarhet er «svært viktig» når de skal velge nytt CRM-system.
- Andelen av de som synes et er viktig eller svært viktig er høyest i Norge, og lavest i Danmark.

5.2.6 Sikkerhet og personvern

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Sikkerhet og personvern	1 Svært lite viktig	2,0%	0,5%		0,7%
	2	1,0%	1,0%	0,9%	1,0%
	3	14,0%	3,4%	6,3%	6,7%
	4	18,0%	2,9%	18,0%	10,6%
	5 Svært viktig	51,0%	89,3%	69,4%	74,8%
	Vet ikke/ingen mening	14,0%	2,9%	5,4%	6,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av sikkerhet og personvern:

- Sikkerhet og personvern er totalt sett viktig for respondentene: 74,8% mener at det er «svært viktig».
- Dette oppfattes som viktigst i Norge, etterfulgt av Sverige og Danmark.

5.2.7 Lokal leverandør (nordisk)

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Lokal leverandør (nordisk)	1 Svært lite viktig	16,0%	15,1%	14,4%	15,1%
	2	18,0%	11,7%	17,1%	14,7%
	3	19,0%	31,2%	27,0%	27,2%
	4	18,0%	22,4%	14,4%	19,2%
	5 Svært viktig	14,0%	11,7%	21,6%	14,9%
	Vet ikke/ingen mening	15,0%	7,8%	5,4%	8,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av lokal leverandør:

- Lokal leverandør er den faktoren som oppleves minst viktig av respondentene når de skal velge et nytt CRM-system til sin bedrift. Nesten 1/3 respondentene stiller seg «midt på treet» i vurderingen av viktighet.
- Dette oppfattes som viktigst i Sverige.

5.2.8 Mobilløsning

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Mobilløsning	1 Svært lite viktig	7,0%	4,9%	8,1%	6,3%
	2	12,0%	4,9%	10,8%	8,2%
	3	18,0%	9,3%	24,3%	15,4%
	4	25,0%	35,1%	25,2%	30,0%
	5 Svært viktig	23,0%	40,5%	27,9%	32,9%
	Vet ikke/ingen mening	15,0%	5,4%	3,6%	7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av mobilløsning:

- I overkant 1/3 av respondentene mener at det er «svært viktig» med en mobilløsning i et nytt CRM-system.
- Dette anses som viktigst i Norge, etterfulgt av Sverige og Danmark.

5.2.9 Support og opplæring

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Support og opplæring	1 Svært lite viktig	1,0%	0,5%	0,9%	0,7%
	2	4,0%		3,6%	1,9%
	3	16,0%	2,4%	7,2%	7,0%
	4	45,0%	24,4%	43,2%	34,4%
	5 Svært viktig	21,0%	70,2%	41,4%	50,7%
	Vet ikke/ingen mening	13,0%	2,4%	3,6%	5,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av support og opplæring:

- Omtrent halvparten av alle respondentene mener det er «svært viktig» med support og opplæring når de skal velge nytt CRM-system.
- Dette oppfattes som viktigst i Norge, etterfulgt av Sverige og Danmark.

5.2.10 Salg og markedsføring i samme løsning

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Hvis du skal velge nytt CRM-system i din bedrift, - hvor viktig er følgende egenskaper for deg? Svar på en skala fra 1 til 5 der 1 er "Svært lite viktig" og 5 betyr "Svært viktig". Salg og markedsføring i samme løsning	1 Svært lite viktig	10,0%	7,8%	13,5%	9,9%
	2	13,0%	5,9%	9,0%	8,4%
	3	20,0%	14,1%	32,4%	20,4%
	4	27,0%	27,3%	18,9%	25,0%
	5 Svært viktig	14,0%	35,1%	18,9%	25,7%
	Vet ikke/ingen mening	16,0%	9,8%	7,2%	10,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Viktigheten av salg og markedsføring i samme løsning:

- 25,7% av alle respondentene mener det er «svært viktig» å ha salg og markedsføring i samme løsning.
- Dette oppfattes som viktigst i Norge.

5.3 Dersom du opplever å miste kunder, vet du hvorfor de sier opp?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Dersom du opplever å miste kunder, - vet du hvorfor de sier opp?	Ja, av og til	26,0%	22,4%	11,7%	20,4%
	Ja, men sjelden	1,0%	18,0%	3,6%	10,1%
	Ja, men sjeldent	4,0%			1,0%
	Ja, som oftest	55,0%	35,1%	73,0%	50,0%
	Nei	14,0%	24,4%	11,7%	18,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Oversikt over hvorfor kunder sier opp:

- Samlet sett mener det store flertallet av respondentene at de har en viss form for oversikt over hvorfor kunder sier opp – til sammen 81,5%.
- I Sverige oppleves oversikten som best, etterfulgt av Danmark og Norge.

5.4 Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har du kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp avtalen med selskapet?	Ja, de fleste aktuelle	36,0%	29,3%	57,7%	38,5%
	Ja, noen av dem	32,0%	36,6%	14,4%	29,6%
	Nei	32,0%	34,1%	27,9%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp:

- Ca. 1/3 av alle respondentene har ikke kontroll på hvilke kunder som står i fare for å si opp.
- Kontrollen oppleves som størst i Sverige, etterfulgt av Danmark og Norge.

5.5 Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothenvendelser fra kunder?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har ditt selskap systemstøtte for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothenvendelser fra kunder?	Ja	49,0%	67,8%	74,8%	65,1%
	Nei	33,0%	26,8%	20,7%	26,7%
	Vet ikke	18,0%	5,4%	4,5%	8,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De fleste har et system for å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothenvendelser:

- Totalt 65,1% sier de har et system som støtter dem i å håndtere fakturaspørsmål eller andre suppothenvendelser fra kunder.
- Andelen som sier de har slik systemstøtte er høyest i Sverige, etterfulgt av Norge og Danmark.

5.6 Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har dere systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser?	Ja	55,0%	73,2%	75,7%	69,5%
	Nei	28,0%	23,4%	21,6%	24,0%
	Vet ikke	17,0%	3,4%	2,7%	6,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser:

- 69,5% av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere service og/eller fakturahenvendelser.
- Andelen er høyest i Sverige, etterfulgt av Norge og Danmark.

5.7 Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har dere systemstøtte for å håndtere markedsføring?	Ja	39,0%	51,2%	36,9%	44,5%
	Nei	43,0%	42,9%	58,6%	47,1%
	Vet ikke	18,0%	5,9%	4,5%	8,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for markedsføring:

- Andelene av de som har og ikke har systemstøtte for markedsføring er nokså like, men noen flere har det ikke (47,1%).
- Andelen av de som har slik systemstøtte er høyest i Norge, etterfulgt av Danmark og Sverige.

5.8 Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har dere systemstøtte for å håndtere salgsprosesser?	Ja	48,0%	75,1%	54,1%	63,0%
	Nei	40,0%	22,9%	43,2%	32,5%
	Vet ikke	12,0%	2,0%	2,7%	4,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Systemstøtte for salgsprosesser:

- 63% av respondentene sier de har systemstøtte for å håndtere salgsprosesser.
- Andelen av de som har slik systemstøtte er høyest i Norge, etterfulgt av Sverige og Danmark.