

# "UPPFÖLJNINGEN AV OFFERTER GAV OMGÅENDE EFFEKT OCH RESULTAT".

PETER ISAKSSON, AFFÄRSOMRÅDESCHEF, ELITFÖNSTER AB



**En effektivare säljkår i bearbetningen av nya kunder och en hög servicenivå. Lättanvända verktyg som ökar antalet avslut. Elitfönster gav sina säljare de redskap som de önskat för att göra ett bättre jobb.**

Elitfönster är dominerande på dörr- och fönstermarknaden i Norden. I de flesta avseenden arbetar Elitfönster som de flesta andra i branschen, det vill säga genom flera olika säljkanaler och affärsområden. På konsumentsidan säljs varorna via bygghandel, men företaget har också ett nära samarbete med husfabriker där dörrar och fönster levereras direkt in i husfabrikantens produktionslinjer.

– Självklart jobbar Elitfönster även på objektsmarknaden via små och stora byggbolag, till exempel med Skanska, NCC och PEAB, både vid nyproduktion och renoveringar. Dessutom säljer vi även en del på export. Sammantaget ger detta

en heterogen säljkanal som innebär stora utmaningar eftersom säljprocessen är väldigt olika mellan de olika affärsområdena säger Peter Isaksson, affärsområdeschef, Elitfönster AB.

#### **Bundna vid skrivbordet istället för att vara ute och skapa affärer**

Själva produkterna dörrar och fönster innebär stora utmaningar i sig. Ett fönster eller en dörr kan fås i extremt många varianter bara genom att variera till exempel storlek, antal luft, färg, material och form. Dessa olika kundkrav med extremt många varianter kostar stora pengar för dörr- och fönstertillverkare.

– Det innebär även att våra bästa säljare binds vid skrivbordet istället för att vara ute och skapa affärer, säger Peter Isaksson.

Ett ytterligare problem är att inaktuell produktinformation och begränsat tekniskt säljstöd innebär förlorade affärer och tappade marknadsandelar.

– När produkterna sedan säljs via helt olika affärsområden ställer det också stora krav på CRM-verktyget för säljorganisationen, säger Peter.

#### **Förenkla för effektiv kundbearbetning**

Lösningen blev Microsoft Dynamics CRM. Det har gett Elitfönster ett komplett och starkt stöd för både de olika säljprocesserna och affärsområdena.

– Vi var i stort behov av att ge säljarna ett verktyg för att effektivt kunna bearbeta och hålla en hög servicenivå mot våra kunder. Dessutom saknade vi en god uppföljning av affärerna, säger Peter Isaksson.

– Några av de mest önskade verktygen var möjlighet att registrera både besöksrapporter och offerter och därigenom få ett ökat antal avslut. Vi ville också kunna se vilken typ av kund eller affär som skulle prioriteras. Vi sökte en möjlighet där säljstødet skulle göra det enklare för våra medarbetare och inte vara ett kontrollorgan, berättar Peter.

#### **Öppnat upp för nya möjligheter**

Med ett CRM-system från Microsoft Dynamics kan företagen vänta sig snabba resultat, tack vare de smidiga funktionerna och användarvänligheten.

– De positiva effekterna behöver inte dröja, säger Stefan Johansson, VD på CRM Competence.

– Med Best Practice för branschen och fullt fokus från kundens ledning att verkligen åstadkomma stor positiv effekt, kan man snabbt få fördelar som är avgörande för kundens konkurrenskraft, berättar Stefan.

– En omgående effekt var uppföljningen av offerter som snabbt gav resultat, säger Peter Isaksson på Elitfönster, som också agerat projektledare för CRM – projektet på företaget.

Men ännu större affärsnytta väntar bakom krönet för Elitfönster.

– Vi räknar med att samtliga säljare kommer att finna hjälpmidlet mycket positivt och under år 2008 både se resultat i affärer som i besparad tid, avslutar Peter bestämt. ■



**BRANSCH:** Tillverkande industri och försäljning.

**PROBLEM:** Effektivare kundbearbetning för fler avslut på offerter och bättre uppföljning.

**LÖSNING:** Branschanpassad Microsoft Dynamics CRM med integrerad offerthantering och produktkonfigurator, kopplad till befintligt affärssystem.

**RESULTAT:** Fler avslut på offerter och bättre uppföljning.

**PRODUKTER:** Microsoft Dynamics CRM.

**KONTAKT:** Peter Isaksson, affärsområdeschef, Elitfönster AB.

**PARTNER:** På CRM Competence förstår vi din bransch och dina förutsättningar. Du behöver aldrig förklara vad som är speciellt i din verksamhet. Med Best Practice för din bransch som grund gör vi de sista små justeringarna som behövs för att passa just ditt företag och sedan är du igång. Att snabbt ge dig affärsnytta ger konkurrensfördelar i din bransch. CRM Competence är Microsoft Dynamics CRM Certified Partner.

**KONTAKT:** CRM Competence, Stefan Johansson, VD, stefan.johansson@crm-group.se, tel 0703-784470

**HEMSIDA:** www.crmcompetence.se