



MARKUS FAGERLUND, FÖRSÄLJNINGS- OCH MARKNADSCHEF PÅ NEWSEC

Du öppnar din Microsoft Outlook, och kommer åt allt där. Den synkar direkt in i CRM-databasen.”

Efter målmedveten expansion i norra Europa var fastighetsrådgivaren Newsecs verksamhet både geografiskt och innehållsmässigt spridd. För att nå ut med helhetserbjudandet och säkerställa kundnöjdheten, fortsatte Newsec målmedvetet att bygga upp gemensamma arbetsrutiner och ett systemstöd för all kundinformation.



– Våra 600 specialister jobbar med rådgivning inom allt från analyser och värdering, till fastighetsförvaltning och transaktioner, det vill säga ett full service-utbud, förklarar Markus Fagerlund, försäljnings- och marknadschef på Newsec.

Tidigare arbetade varje bolag väldigt självständigt, utan systematiserade rutiner för att dela information. Ett gammalt CRM-system fanns visserligen, men med bristande uppdatering följde

ett minskat förtroende och begränsad användning. Så Newsec beslutade att göra något åt det.

”**VIKTEN AV ETT FLEXIBELT SYSTEM**”. Initialt såg man över de interna affärsprocesserna och enades om ett koncernövergripande kund- och försäljningsarbetsätt. Därefter valdes ett stödsystem som skulle spegla den modell som samtliga bolag enats om att jobba efter. Det blev Microsoft Dynamics CRM, som ger möjlighet till specialanpassningar samtidigt som användaren möts av en välkänd miljö i form av e-posthanteraren Microsoft Outlook.

– Eftersom systemen är integrerade behövs ingen extra inloggning med lösenord. Du öppnar din Microsoft Outlook, och så kommer man åt allt där. Bokade möten och aktiviteter synkar direkt in i CRM-databasen, påpekar Markus Fagerlund.

SKRÄDDARSYDDA FUNKTIONER UNDERLÄTTAR ARBETET. Stefan Johansson, VD på CRM Competence, som har hjälpt Newsec med behovsanalys och implementering, förklarar att det bakom den enkla fasaden finns en mängd skräddarsydda funktioner för just Newsecs affärslogik och strategier. En automatiserad process för att skapa en så kallad kundintresselista är ett exempel.

– Vid olika utskick låter vi även kunden svara på ett antal frågor, säger Markus Fagerlund. Svaren bygger upp en kunskapsdatabas i CRM-systemet, som exempelvis gör att vi enklare och effektivare kan matcha köpare och säljare av fastigheter och därmed optimera affären för våra uppdragsgivare.

Med ett koncernövergripande CRM-system ökar möjligheterna att sprida uppgifter mellan enheterna, men det var minst lika viktigt att hitta ett system som kan sätta gränser för hur mycket information man kan och får dela. Konfidentiella uppgifter måste kunna hanteras på ett säkert sätt.

Läs hela kundcaset på www.microsoft.se/case



OM CRM COMPETENCE: CRM Competence är marknadsledande i Skandinavien inom säljprocessautomation. Företaget effektiviserar och automatiserar säljprocessen hos företag för att ge dem mer tid på fältet, minska kostnaderna i försäljningsarbetet och öka intäkterna.

KONTAKTPERSON:

Stefan Johansson (VD),
stefan.johansson@crm-group.se,
www.crmcompetence.se



OM NEWSEC: Newsec är en ledande fastighetsrådgivare med 600 anställda som täcker alla delar av fastighetsmarknaden i norra Europa. Företaget värderar fastigheter för cirka 600 miljarder kronor per år, förvaltar 1 000 fastigheter till värde av runt 100 miljarder kronor och har de senaste åren genomfört fastighetsaffärer för omkring 90 miljarder kronor.

KONTAKTPERSON:

Markus Fagerlund (försäljnings- och marknadschef),
markus.fagerlund@newsec.se, www.newsec.se

