

”Nu kan våra säljare koncentrera sig på rätt saker och satsa på de viktigaste affärerna.”

STEN HAMMARGREN, NORDISK SÄLJCHEF PÅ SELECTA

Idag fikar mer än 3 miljoner européer med Selecta varje dag. Med hjälp av Microsoft Dynamics CRM fick den nordiska säljorganisationen all kundinformation samlad på ett ställe. Och precis de rapporter man behövde – snabbare än en kopp kaffe.

Selecta har mer än 50 års erfarenhet av den svenska fikapausen. Med sina maskiner finns man idag alltid till hands – redo att servera avkoppling och njutning – i vardagen, på arbetsplatser och i offentliga miljöer.

”**SELLING THE SELECTA WAY**”. Selectas nordiska säljorganisation, som i första hand arbetar med nykundsförsäljning, sökte ett nytt säljverktyg för att stödja säljarnas process för att boka möten och snabbt komma till avslut. Det var viktigt att hitta ett system som låg i linje med företagets inarbetade säljprocess, ”selling the Selecta way”, som är noga dokumenterad i en manual för att ge säljaren god vägledning i hur hon eller han bör agera i varje steg för att nå ett avslut så fort som möjligt.

Sten Hammargren, nordisk säljchef på Selecta berättar:

– Tidigare använde vi ett egenutvecklat system som till viss del uppfyllde de krav vi ställde. Vi hade dock svårt att få säljarna att använda detta till skillnad mot det nya systemet. Vi behövde dessutom ett vassare system som låg i linje med våra upparbetade säljprocesser.

På koncernnivå hade Selecta tagit principbeslutet att satsa på Microsoft Dynamics CRM som säljssystem. Den lösningen skulle implementeras hos hela den europeiska organisationen. Microsoft-partnern CRM Competence Group kopplades in redan på ett tidigt stadium. Företagets VD, Stefan Johansson, säger:

– Jämför man med många andra verksamhetssegment är det, märkligt nog, fortfarande vanligt att det inte finns relevant systemstöd när det gäller försäljning. På produktionssidan har det



varit en självklarhet med datastöd i 30 år, men på säljsidan görs fortfarande en stor del av arbetet muntligt eller på papper. Onödigt och ineffektivt, tyckte både Stefan Johansson och Sten Hammargren som snabbt identifierade de stora fördelar som ett säljstöd som Dynamics CRM skulle ge. I det första steget fick därför CRM Competence Group uppdraget att implementera Dynamics CRM inom den nordiska säljorganisationen. I ett nära samarbete med Selecta arbetade man fram den färdiga lösningen.

FÖRST NORDEN SEDAN EUROPA. Hösten 2007 implementerades Dynamics CRM i den nordiska verksamheten för 70-80 användare och året därpå fick CRM Competence Group i uppdrag att få systemet på plats i övriga Europa. Denna installation omfattade cirka 300 medarbetare.

En viktig poäng i den nordiska lösningen var att varje steg i Selectas säljprocesser fick sin avspeglning i systemet. Tillsammans med de nordiska säljcheferna gjordes de anpassningar som behövdes för att passa säljarna på fältet. Införandet kompletterades med utbildningsinsatser och fick snabbt förankring i organisationen.

ALL KUNDINFORMATION PÅ ETT STÄLLE. Sten Hammargren sammanfattar de viktigaste fördelarna med det nya CRM-systemet:

– Nu har vi total överblick med all kundinformation samlad på ett ställe, och kan med en enkel knapptryckning få fram just de rapporter vi vill ha. Det blir tydligt var det går bra och var vi behöver sätta in särskilda insatser. Det tidigare avrapporteringsmomentet mellan säljare och coacher har rationaliserats bort eftersom alla nu arbetar i samma system.

– Ytterligare en stor fördel är att systemet följer Selectas säljprocesser till punkt och pricka. Samt att det är flexibelt och skalbart. Man väljer själv hur stor funktionalitet som ska byggas på, berättar Sten Hammargren.

Att vissa moment rationaliserats bort är förstas en ekonomisk vinst i sig för Selecta, men den största potentialen torde ligga i bättre förutsättningar att vinna affärer då säljarna med strukturerad styrning får mer tid på fältet.

– Systemet gör att våra säljare kan koncentrera sig på rätt saker och satsa på de viktigaste affärerna vilket är extra viktigt i lågkonjunktur, avslutar Sten Hammargren. ■



OM SELECTA: Selecta grundades 1956 när kaffemaskinen såg dagens ljus. Idag fikar miljontals européer i 24 länder med Selecta. I Sverige finns företaget på nära 40 orter. Selecta ägs i dag av Allianz Capital Partner som tillhör Allianz Group, en av världens ledande finansiella institutioner, med bas i Tyskland.

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.

UPPGIFT: Selecta sökte ett nytt säljverktyg för att stödja säljarnas process för mötesbokning och för att snabbt komma till avslut – för hela den europeiska organisationen.

LÖSNING: Microsoft Dynamics CRM som är anpassat för att stödja Selectas upparbetade säljprocesser och veckorytm.

RESULTAT: Tydlig överblick med all kundinformation samlad på ett ställe, enkelhet i att ta fram rapporter efter nyckelparametrar. Ett bra stöd för både säljare och coacher som arbetar tillsammans och rapporterar via systemet. En skalbar lösning som enkelt går att anpassa efter behov. I slutändan fler affärer, då säljarna kan ägna mer tid åt försäljning och mindre åt administration.

KONTAKTPERSONER:

Sten Hammargren, nordisk säljchef, Selecta
sten.hammargren@se.selecta.com
Stefan Johansson, vd, CRM Competence Group
stefan.johansson@crm-group.se

LÄS MER:

www.selecta.se
www.crmcompetence.se
www.microsoft.se/dynamics/crm