



CRM – Kundrelationshantering

Systemet för alla med kundrelationer och med färdig integration till affärssystemet

Utmaningar

VD och ekonomichefer som vänt sig till oss har uppgett sig ha följande problem:

- Att de idag inte kan mäta sin verksamhet ur ett kundperspektiv:
 - För de vet att devisen ”vad som mäts blir gjort” gäller. Eftersom det är svårt att mäta verksamheten ur ett kundperspektiv med affärs- och ekonomisystem så behövs det ett IT-stöd för att mäta verksamheten så.
- Att de inser att det inte bara behövs ett IT-stöd för säljarbete utan ett system för kundrelationshantering som kan stödja hela verksamheten i kundrelationsarbetet, det vill säga ifrån marknadsföring och försäljning över leverans fram till kundservice.
- Att de är oroliga över hur integrationen till affärs-/ekonomisystemet ska ske eftersom de flesta system för kundrelationshantering har ingen eller en dålig integration med affärs-/ekonomisystemet.

Resultat

När VD och ekonomicheferna sedan anlitat oss säger de ofta:

- Att de fått ett system för kundrelationshantering som erbjuder omfattande möjligheter trots att det var lätt att komma igång med det.
- Att systemet för kundrelationshantering sparar tid för marknadsförare, säljare, säljchefer, ekonomi-, leverans-, kundservicepersonal och servicechefer.
- Att systemet för kundrelationshantering är ordentligt integrerat med affärs- eller ekonomisystemet, vilket de starkt uppskattar.

Andra fördelar VD och ekonomicheferna gärna framhåller är:

- Tack vare Actit tycker de nämligen att systemet för kundrelationshantering växt fram som en utökning till affärs- /ekonomisystemet istället för som ett separat IT-system.
- Att Actits verksamhetskompetens borgade för det goda införandet och att även verksamhets-såväl som ekonomistyrningen förbättrades.



Actit har efter en utvärdering valt att arbeta med systemet för kundrelationshantering från Visma - Visma CRM (Customer Relationship Management). Detta eftersom det möjliggör ett IT-stöd för de flesta yrkesgruppers kundrelationshantering samtidigt som det är riktigt bra integrerat med affärs- och ekonomisystemet.

Visma CRM har funktioner för:

- Total översikt
- Multirapportering
- Massförsändelse (masskommunikation)
- Kundförfrågningar (registrering, prioritering och uppföljning)
- Support

Plattform och teknik:

- Windows XP, 2000
- MS SQL Server

