



CRM Vision 2002



Eva Nilsson
Division Företag
20 februari, 2002



Ökade krav på säljstödssystem



Hur gjorde vi först?

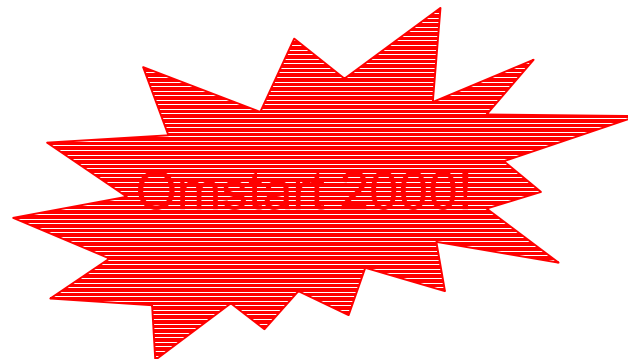
- Nytt säljstödssystem introducerades 1995
- Ingen anpassning till verksamhet eller övriga system
- Få resurser / ingen förvaltningsorganisation
- Användes som kontrollverktyg av säljchefer

Säljorganisationen 2000: "Vårt säljstödssystem fungerar inte – Gör nåt!"

Lärdomar från första lanseringen

- ⇒ Viktigt anpassa säljstödet till verksamheten
- ⇒ Stöd - ej kontrollverktyg
- ⇒ Låt säljarna vara med och påverka
- ⇒ Ingen onödig manuell registrering

⇒ Förankring!



Varför viktigt med ett bra säljstöd på Trygg-Hansa Företag?

- ⇒ Fusion med Folksam Företag 2001
 - ⇒ från 100 000 till 200 000 kunder
 - ⇒ från ca 200 till 350 medarbetare
 - ⇒ Två olika säljkulturer
- ⇒ Två skilda produkttyper och komplex försäljning
- ⇒ Konkurrerande säljkanaler
- ⇒ Hög rörlighet bland försäkringskunderna
- ⇒ Diversifierad kundstock

Hur används vårt säljstöd i bearbetningen av kunden?

Selekteringsverktyg



"Prospect"



Administrativt stöd



Ny kund

Kund info.

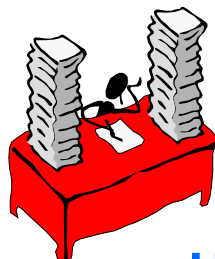


Kund

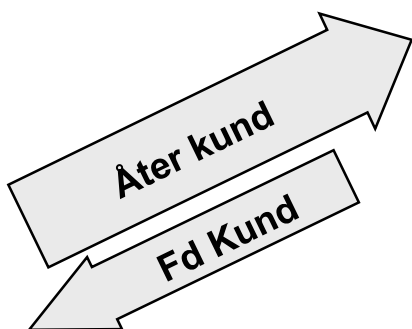
Uppföljningsverktyg



Händelse logg



Nöjd Kund/
Ambassadör



Hur ser olika kundgruppers behov av kommunikation ut?



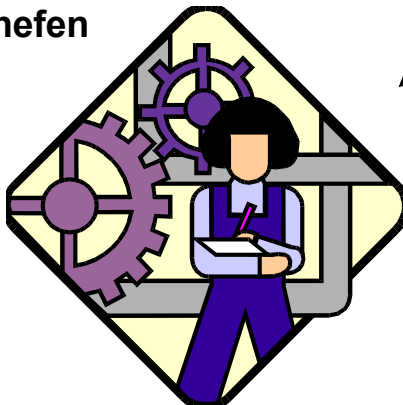
Lastbilsåkaren



Datakonsulten



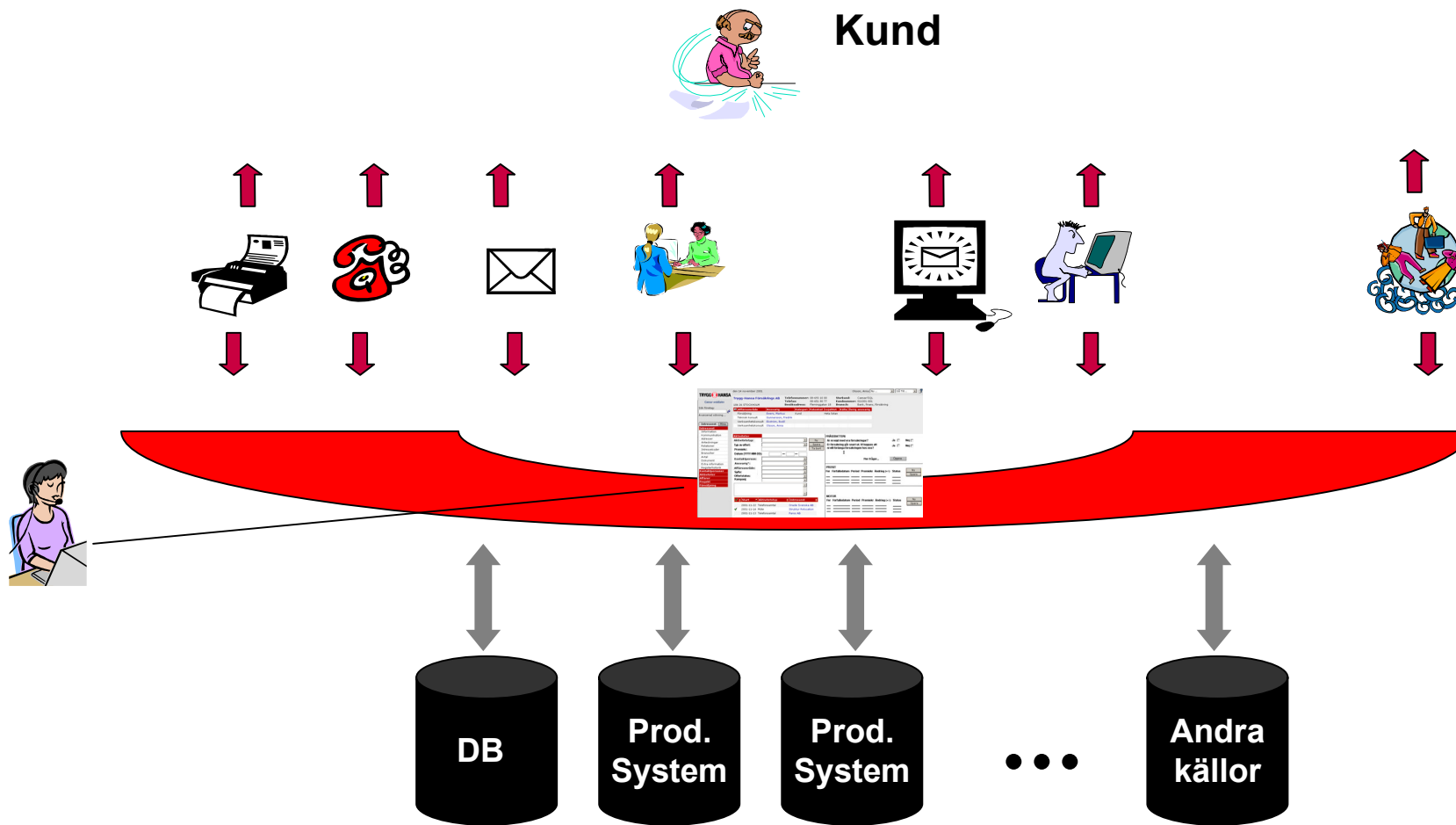
Industrichefen



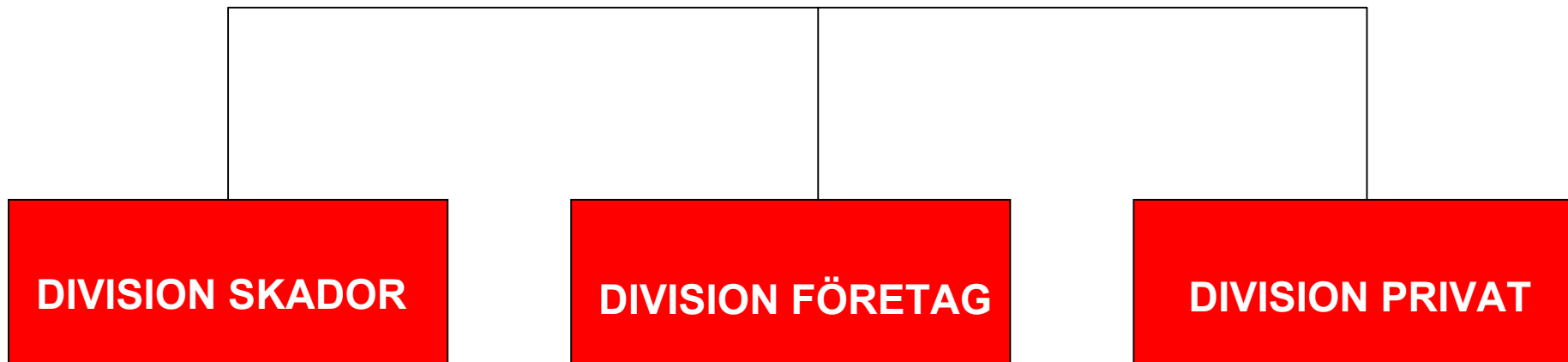
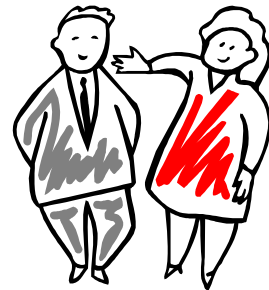
Skogsägaren



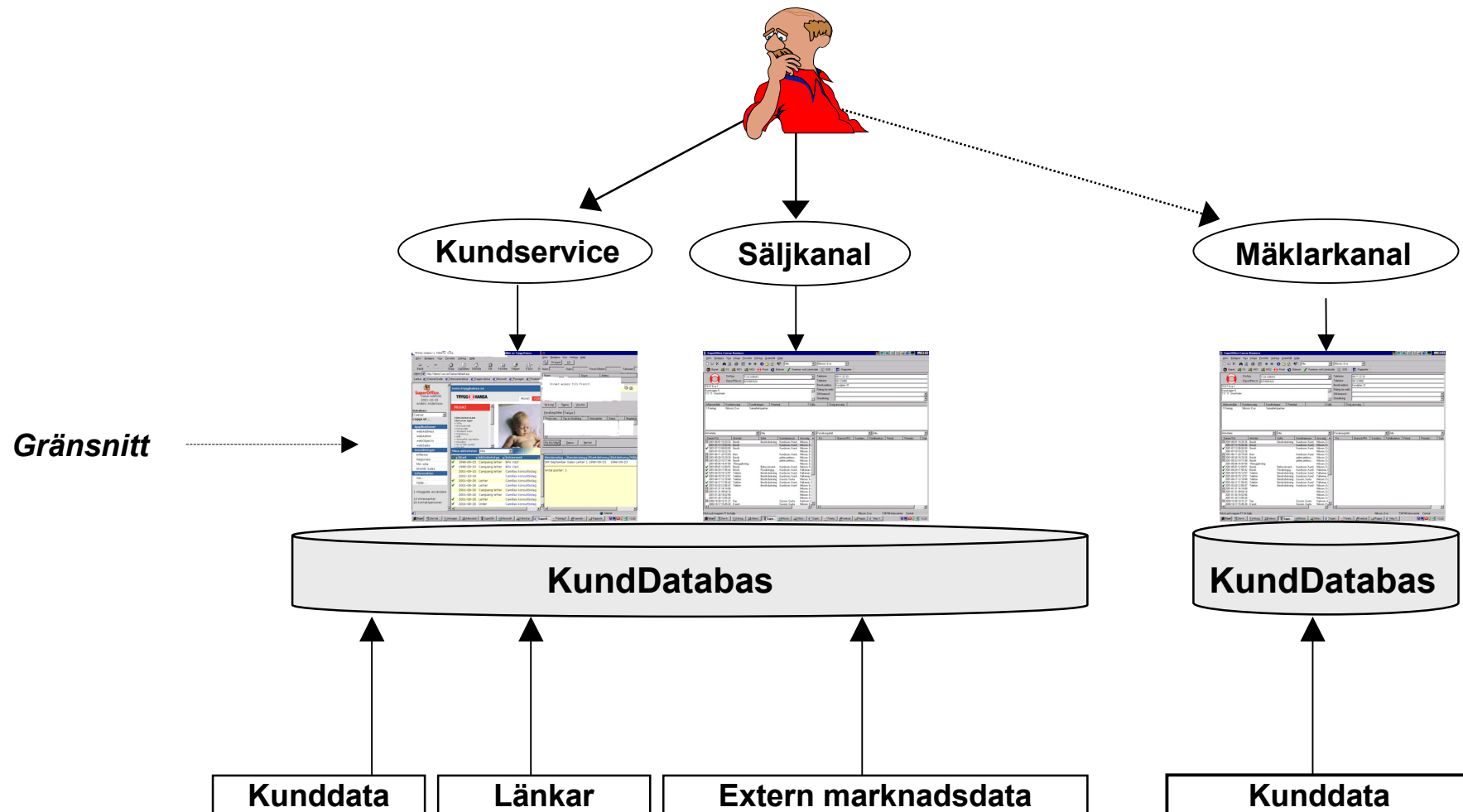
All kommunikation måste fångas upp



Vilken organisation möter kunden?



Hur arbetar vi idag?



Hur använder vi vårt säljstöd?

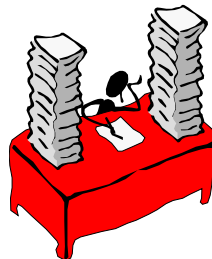


Vad krävs för ett bra säljstödsverktyg?

Anpassningsbart
Tydliga fördelar
Lätt att ta till sig

Behörigheter
Selektering
Uppföljning

Webbutveckling
Kopplingar
Importera info



Vad har gått bra (+) resp. mindre bra (-) ?

- + Helhetstänk
- + En kundbild för *alla* delar i organisationen
- + Stöd från Ledningen
- + **Säljstöd** (ej kontroll verktyg)
- + Samarbetet mellan projekt, verksamhet och IT

- Förankring *ännu* tidigare....
- Underskattat tid för återkommande utbildningsinsatser
- Från säljstöd till verksamhetsstöd!

Våra lärdomar.....

- ⇒ Börja i "rätt" ända.....
- ⇒ "Rätt" system bara en del.....
- ⇒ Förankring i hela organisationen!

*"The hard stuff is the easy stuff.....
..the soft stuff is the hard stuff...
Total quality is to 90% a people deal!"*

*Tom Malone
President Milliken Mills
1st year Malcome Baldrige Award Winner*

Frågor



TRYGG  HANSA