



Mark Information styrker salget med komplet CRM integration

"Med et CRM system, der integrerer marketing, salg, konsulent-service og økonomi, har vi et komplet billede af det aktuelle kunde-forhold. Vi og kunderne kan mærke, at hele strukturen i salgs-processen, fra første kontakt til opfølgning, er blevet væsentligt forbedret". Adm. direktør Steffen Meyer, Mark Information A/S.

Virksomheden

Mark Information er blandt Europas førende software-leverandører af systemer til dataindsamling, job- og bemandingsplanlægning, projektregistrering, tids- og produktionsstyring. Mere end 25 års erfaring og mere end 1.000 installationer i Europa har gjort Mark Information til eksperter i dataopsamling i virksomheder.

Udfordringen

Med en salgsstyrke på 12 sælgere og 25 konsulenter, der er i løbende dialog med godt 1.000 kunder og omkring 9.000 kundeemner i Skandinavien, var målet optimeret styring og opfølgning af egne salgs- og serviceaktiviteter, med større internt overblik og bedre eksterne kunderelationer.

Løsningen

AlfaPeoples implementering af en Microsoft CRM løsning integrerede marketing-, salgs-, konsulent-service- og økonomidata i ét system. Løsningen gør Mark Information i stand til både vertikalt og på tværs i organisationen at se effekten af det samlede salgsarbejde.



Situationen

Mark Information er en specialiseret IT virksomhed i vækst med helt traditionelle salgs- og serviceopgaver for de i alt 10.000 kunder og kundeprospekter. Steffen Meyer fortæller, "For den godt 40 mand store salgs- og servicestyrke gik det i al sin enkelthed ud på at styre salgsarbejdet og bevare overblik over og fremdrift i de daglige kunderelationer med alle i målgruppen.

Performance i hele kundens cyklus

"I og med at vi følger kunden gennem hele den klassiske salgsproces, fra den første direct mail, over selve salget til hotline servicering, er vi selv en indlysende kunde til et altfavnende CRM system. Konkret havde vi brug for en opfølgning, der kunne sikre, at vores salgspersonelevede op til målsætningerne. Eksempelvis, når en sælger skal ud til en kunde, skal han kunne se, hvad der

ligger af åbne sager i hotline, via økonomisystemet se evt. debitor udeståender mv. For at agere professionelt skal sælgeren altid have adgang til et komplet øjebliksbillede af det pågældende kundeforhold.

AlfaPeople anbefalet af Microsoft

"Vi evaluerede 6-7 systemer, der alle kunne integrere de tre forretningsområder; salgs-, konsulent- og supportaktiviteter. Vores valgkriterier var både funktionalitet og integration - dels til de øvrige Microsoft kontorsystemer som Outlook og kalender, og dels til økonomisystemet Axapta. Det var Microsoft selv, der anbefalede os at vælge AlfaPeople og det er et valg vi ikke har fortrudt", fastholder Steffen Meyer.

Frugtbart dialog med AlfaPeople

Implementeringen er sket over et års tid, inkl. dataoverførsel, oplæring og ibrugtagning, samt tilpasning af Mark Informations interne procedurer. "I den periode har AlfaPeople været ude og inde som udskiftningsspillere, og de skal have stor ros for at fastholde de samme ansvarlige konsulenter, så vi ikke skulle starte forfra med Adam og Eva hver gang. Som softwarepartner har de levet op til den forventede rolle som eksperter på CRM området: deltaget aktivt i projektet, givet os inspiration, tilført produktviden, og på alle niveauer løst samarbejdet professionelt undervejs i forløbet - også når der har været et par knaster, som der opstår i ethvert IT projekt", pointerer Steffen Meyer.



Målbare og mobile gevinster

Steffen Meyer opsummerer effekten af en integreret CRM løsning således, "Vi oplever en bedre udnyttelse af salgssressourcerne og kan med sikkerhed sige, at hele strukturen i vores salgsproces er blevet væsentligt forbedret".