

ETTER 152 ÅR UTEN CRM-LØSNING ER

Astrup først ut med Visma SuperOffice 1.0

- Etter å ha klart oss uten CRM-system i over 150 år, bestemte vi midt under den verste finanskrisen å finne et salgsstøtteverktøy som ville fungerer godt sammen med vårt økonomisystem Visma Business. Det gjorde at vi stod igjen med to kandidater: Visma CRM og SuperOffice. Hva kunne vel bli bedre enn at Visma og SuperOffice samtidig satset på et samarbeid for utvikling av CRM-løsningen Visma SuperOffice? Med Visma Business har vi kontroll på økonomien. Med Visma SuperOffice får vi bedre kontroll på inntektene.

Det sier Knut Myklebust, informasjonssjef i Astrup AS, og prosjektleder for bedriftens CRM-prosjekt. Astrup AS er en av Norges ytterst få gjenværende familiebedrifter med røtter tilbake til den industrielle revolusjonen her til lands. Virksomheten er utviklet gjennom fem generasjoner, der far og sønn Astrup har latt virksomheten gå i direkte arv siden 1855. Selskapet fremstår i dag som et ekte stykke norsk industri- og familiehistorie med suksess på flere områder. I dag er Astrup en betydelig aktør i en rekke



bransjer, med særlig vekst i leveransene til byggebransjen. Bedriften består av 170 medarbeidere fordelt på to divisjoner, en innen metaller og plast halvfabrikat, og en med industrivarer tilknyttet TOOLS-kjeden. Oppskriften har vært å satse langsiktig – til tross for konjunktorene – og det har fungert

både i opp- og nedgangstider. Selv uten et kundeoppfølgingsystem. Men i år, etter den tøffeste tiden i manns minne og etter mer enn 150 års drift, ville Astrup finne markedets beste CRM-løsning.

- Vi har vært med lenge nok til å vite at dårlige tider etterfølges av bedre tider, og derfor bremses vi ikke for mye eller stopper helt opp. Som de fleste andre sparer vi ved å være kostnadsfokuserte, men likevel investerer vi for fremtiden. Det er en viktig suksessfaktor. Etter 152 år uten CRM-løsning kunne vi sikkert klart oss

uten i noen år til, men det er samtidig helt riktig å investere i nettopp denne typen løsninger nå. I disse tider må man selvsagt ha fokus på kostnadene, men vi må samtidig ha et fortsatt sterkt fokus på salg og vekst. Med Visma SuperOffice får vi bedre kontroll på salgsaktivitetene og inntektene. Det er alltid

viktig, også for en virksomhet med solid utvikling og suksess i flere generasjoner. Det dreier seg blant annet om å effektivisere manuelle prosesser innen salg og kundeoppfølging. Fordelene ser vi allerede.

ET LYKKETREFF

I august 2009 ble det kjent at Visma innledet samarbeid med SuperOffice ved at salgsstøttesystemet skulle integreres med økonomisystemet Visma Business. Den nye løsningen fikk navnet Visma SuperOffice. Allerede nå er de første norske kundene i ferd med implementere den nye Visma SuperOffice-løsningen, som i løpet av kort tid også vil være tilgjengelig i resten av Norden. Astrup var først ut av alle.

- Det passet oss veldig bra at det ble et samarbeid mellom Visma og SuperOffice – ettersom

det gir en integrasjon som passer oss perfekt – etter mer enn ti år som bruker av økonomisystemet Visma Business. På denne måten får vi utnyttet det beste fra begge områder, med basis i den økonomiske kontrollen og oversikten som Visma Business har gitt oss hele tiden, sier Knut Myklebust og tillegger:



- Samme dag som Vismas samarbeid med SuperOffice ble kunngjort overfor media og kunder under et arrangement på Gardermoen, gikk vi i gang med det første prosjektmøtet

med Visma og SuperOffice. Frem til vi gikk på luften bare to måneder senere, i midten av oktober 2009, ble det utført prototypevisninger, installering, konfigurering og brukertester både internt og eksternt. Selv om tiden var knapp – og ingen hadde gjort dette før – startet vi opp som planlagt og løsningen er

nå i drift av våre 60 brukere i ulike deler av organisasjonen. Vi har vært veldig tidlig ute, og det er ikke alltid en fordel, men med et godt prosjektsamarbeid med Visma og SuperOffice er implementeringen gjort med gode erfaringer så langt. De små tingene som gjenstår å få helt på plass, er helt sikkert løst når dette leses.

NÅ UTNYTTES BÅDE HJERTET OG HJERNEN

- Brukerne er allerede godt fornøyde med løsningen. Siden vi ikke har hatt noen CRM-løsning før, er dette nytt for mange, men implementeringen har gått overraskende smertefritt, ettersom løsningen er enkel og intuitiv for de fleste, sier Myklebust og påpeker:

- For oss er det aller viktigste at økonomisystemet Visma Business fungerer, da du kan kalle det hjertet. Men det er også viktig med en godt fungerende CRM-løsning – som du kan si representerer hjernen – med bedre struktur i salgsarbeidet og tilhørende oversikt over kunderelaterte aktiviteter. I samspill gjennom gode integrasjoner kan vi utnytte både "hjertet og hjernen" optimalt.

- For oss er en effektiv tilbudsoppfølging veldig viktig, da vi avgir hundrevis av tilbud hver eneste dag. Med rutiner for at alle tilbud over en viss størrelse følges opp aktivt, er fordelene med et godt CRM-verktøy store. For oss er det et konkret mål med CRM-løsningen å øke tilbuds- og tilslagsfrekvens. Med Visma SuperOffice ser vi enkelt hvor mange av tilbuds-kategoriene som faktisk blir ordre, noe som gjør det mulig å vurdere salgs- og kundeoppfølgingen mer kritisk i forhold til hva som gir best uttelling. Øker vi tilslagsprosenten med et par prosentpoeng utgjør det mye i penger.

Før Astrups medarbeidere innen salg og marked er Visma SuperOffice et primærverktøy i hverdagen.

- Med god integrasjon og løpende direkte tilgang til oppdatert informasjon fra Visma Business reduseres dobbeltarbeidet, mens informasjonstilgangen forbedres. Med Vismas integrasjon vises oppdaterte data og opplysninger fra Visma Business direkte i CRM-løsningen med såkalt Visma View. Det gir en effektiv tilgang på oppdatert informasjon på tvers av ERP- og CRM-løsningene. I Visma Business styres blant annet faktureringen,

logistikken og innkjøpene – noe som står veldig sentralt – og derfor er det ikke nødvendig eller ønskelig at Visma SuperOffice skal vise alt, sier Knut Myklebust og tar et eksempel:

Nå kan vi jobbe mer strukturert med kunderelasjonene, samtidig som salgsaktivitetene effektiviseres og kvalitetssikres. En kunde kan først ringe for å få et tilbud, og deretter ringe tilbake senere for å bestille, men da muligens fra en annen medarbeider. I slike tilfeller er det viktig å gi riktig pris basert på riktig tilbud. Med Visma SuperOffice er vi trygge på at all kundedialog blir ivarettatt på en god måte, ved at alt lagres direkte på kundekortet med tilgang hele tiden og i ettertid. Alle medarbeidere får enkel tilgang til telefonnotater, avgitte tilbud og besøksrapporter – samtidig som vi får en riktigere og bedre dialog med kunden.

Det vi imidlertid ønsker å få på plass i kommende versjon av Visma SuperOffice er en tilsvarende integrasjon mot vårt leverandørregister i Visma Business. Da har vi det komplette verktøyet for en god dialog med alle våre forbindelser.

VELDIG SMART

Visma SuperOffice er også direkte integrert mot Outlook, slik at all e-postkorrespondanse lagres automatisk på de aktuelle kontaktene og prosjektene i CRM-løsningen. Dermed kan alle medarbeidere følge saken eller hente opp tidligere korrespondanse utført av andre. Det eneste som kreves er at du på kunde- eller prosjektkortet har registrert kundens mail-adresser slik at korrespondansen lagres på riktig sted.

- Dette er veldig smart, men det finnes også en rekke annen funksjonalitet som gjør at du enkelt kan samle e-posthistorikk, dokumenter, tegninger, sertifikater og annen informasjon som knyttes til et prosjekt direkte på prosjektkortet. Dette gjør at vi ser på Visma SuperOffice som et verdiskapende verktøy for mersalg og bedre kontroll på inntektene, avslutter Knut Myklebust.

Astrup kjører både Visma Business og Visma SuperOffice som ASP-løsninger med Visma IT som drifts- og samarbeidspartner på begge løsningene.



Knut Myklebust i Astrup utvider økonomisystemet med den nye CRM-løsningen Visma SuperOffice