Pressemelding

» 4421 46658 52332 483 5 2

Oslo, 3. februar 2011

Ny nettbasert løsning gjør det enklere å lykkes med CRM

Er du usikker på hva et fagsystem for salg og kundeoppfølging kan tilføre virksomheten? Enkelte bedrifter kvier seg for å sette i gang CRM-prosjekter av frykt for høye kostnader og liten effekt. Visma lanserer nå en komplett, nettbasert løsning som fjerner det tekniske fokuset og gjør det lettere å lykkes med det mest avgjørende aspektet, nemlig den organisatoriske implementeringen.

- Vi kommer nå med en ny, nettbasert løsning som gjør det enkelt å jobbe systematisk med salg og kundedialog, for å bygge varige, lojale og mer lønnsomme kunderelasjoner. Det forteller produktsjefen for nye Visma SuperOffice Online, Julie Grønlund i Visma Software. Etter å ha jobbet med CRM-løsninger i Visma i en årrekke er hun ekspert på temaet, og vet hvorfor noen virksomheter sliter med å få til CRM i praksis.

Avgjørende med felles kultur
- Det kan være krevende å lykkes med å implementere CRM – Customer Relationship Managment. I de fleste bedrifter vil det å få på plass en felles, enhetlig prosess for salg og kundedialog involvere så godt som alle deler av virksomheten, ikke bare markeds-, salgs- og servicefunksjonene. Derfor er det avgjørende å legge nok innsats i å bygge den nødvendige kulturen internt i bedriften, mener Julie Grønlund.

CRM er et fag
- Mislykkede CRM-prosjekter kjennetegnes ofte av for mye oppmerksomhet på teknologi og for lite oppmerksomhet på organisasjonen. Et CRM-system skal bare støtte opp om de prosessene bedriften definerer. Men fordi systemet i seg selv representerer noe konkret og fysisk, og dessuten også en kostnad, er det mange som overfokuserer på den tekniske systemimplementeringen og glemmer arbeidsprosessene og fagforståelsen hos medarbeiderne, sier CRM-eksperten.

Nettet forenkler
En nettbasert løsning fjerner behovet for installasjon og drift. Du slipper for eksempel å anskaffe ny server, holde styr på lisenser, eller vedlikeholde og oppgradere programvare. Med et CRM-system levert som en nettbasert tjeneste (såkalt SaaS, eller Software as a Service) betaler du dessuten kun noen hundrelapper for månedlig tilgang. Du kan fokusere på selve faget, og da blir det lettere å lykkes.

Fullverdig løsning
Mange nettbaserte løsninger er ”light-utgaver” med begrensede muligheter sammenliknet med lokalt installerte programmer. Dette stemmer ikke for Vismas nyhet. Visma SuperOffice Online er et fullverdig CRM-system, og inneholder den samme velprøvde funksjonaliteten som Windows-versjonen av programmet. Løsningen er allerede i salg.

Enkelt å teste ut
- Med Visma SuperOffice Online får du et CRM-system som er klart til bruk nesten umiddelbart, du slipper investeringskostnader, og betaler kun noen få hundrelapper i måneden per bruker. Du har alltid tilgang til siste versjon av løsningen og kan bruke den når som helst og hvor som helst, så lenge du har nettilgang. Alle disse fordelene gjør til sammen at det nå er enkelt å prøve ut et CRM-system mer uforpliktende enn vi er vant til. Jeg tror løsningen vil bidra til å gjøre flere bedrifter åpne for å gi CRM et forsøk, avslutter Julie Grønlund.

5 råd ved innføring av CRM

1. Tenk enkelt, ta et skritt av gangen.
2. Ikke se på CRM-systemet som noe nytt og vanskelig, men tvert imot fortsettelsen av det samme dere har gjort tidligere – bare at alle i virksomheten nå gjør det innenfor det samme rammeverket.
3. Send de ansatte på kurs ved innføring av kundeoppfølgings-systemet. Da vet du at alle får en felles forståelse for hvorfor og hvordan systemet skal brukes.
4. Du må våge å pålegge medarbeiderne å bruke systemet.
5. Husk at det er gjennom relasjoner og relasjonshåndtering du skaffer deg fortrinn i dagens marked. Kunden velger deg bare dersom du lykkes med å håndtere denne relasjonen.

For mer informasjon, kontakt:
Julie Grønlund, produktsjef for Visma SuperOffice Online i Visma Software, 970 81 858

Visma er ledende leverandør av produkter og tjenester som gjør virksomheter mer effektive. Konsernet leverer programvare, outsourcingstjenester, innkjøpsløsninger, innfordringstjenester, butikkdataløsninger, samt IT-relatert utviklings- og konsulentvirksomhet. Visma forenkler og automatiserer virksomhetsprosesser innenfor både privat og offentlig sektor, og har 240 000 kunder i Nord-Europa. Konsernet har 4 300 ansatte og hadde i 2010 en omsetning på NOK 4 168 mill med EBITDA på NOK 815 mill. Se visma.no og visma.com