

Gjør det mulige mulig

- Hvor oppbevarer du informasjonen om dine kunder? I innboksen, i hodet til dine ansatte? Hvor oppbevarer du forretningskritiske dokumenter i din bedrift? I innboksen eller e-posten til dine ansatte? I så fall er du ikke alene. IDC og Gartner Group rapporterer om følgende, sier Akif Papas ved Logica i Haugesund.

- "60 % av vår kommunikasjon går via e-post?"
- "50 % av all forretningskritisk informasjon ligger som e-post?"
- "Ca 80 % av all e-post, tilbud og brev ligger lokalt på harddisken"

- Dette er et paradoks. Siden det er mulig for nesten alle bedrifter å sørge for at kritisk og vital informasjon blir flyttet fra innboksen, ut av hodet til ansatte og til bedriften med enkle grep- og det uten store investeringer. Derfor oppfordrer vi alle bedriftseiere til å "gjøre det mulige mulig" i dag!

- I dagens økonomiske marked er det spesielt viktig å forstå kundenes behov og utfordringer. Du må gjøre medarbeiderne mer effektive. Hjelp dem å fokusere på de lønnsomme kundene, og å fange opp de som er misfornøyde - på en kostnadseffektiv måte, understreker Akif Papas.

Hvordan gjøre det mulige mulig?

- Med Microsoft CRM får du all kundeinformasjon, historikk, korrespondanse, avtaler, salgsmuligheter, SMS, kampanjer, salgshistorikk med mer direkte i Microsoft Outlook. Kan du bruke Microsoft Outlook så kan du bruke Microsoft CRM., sier Papas.

- Våre enkle løsninger innen Microsoft CRM og Sharepoint bidrar til riktig tilpasset kundebehandling, og flere ansatte vil raskere finne fram til bedriftens korrespondanse med kunden, fortsetter Akif Papas. Vi er klart

ledene på Microsoft CRM og Microsoft Sharepoint på Haugalandet, fortsetter Papas.

Rådgiver Torleiv Fossum nikker bekreftende, og legger til at dersom flere deler informasjon, må lagrings- og registreringsverktøy fungere slik at data ikke går tapt.

- Heldigvis har våre produkter høy brukervennlighet, understreker Fossum.

- Vi tilbyr kunden kursing i applikasjonene ettersom økonomisk gevinst fordrer riktig bruk, påpeker Papas. - Dette er vesentlig tilføyer Torleiv Fossum, og viser til undersøkelser fra AMR Research som slår fast at: "Brukeradopsjon fortsetter å være en utfordring, og 33 % til 47 % av bedrifter med kundebehandlingssystemer opplever alvorlige problemer med brukeradopsjon." (AMR Research, september 2007)

Service

- Profesjonell kundekontakt er vesentlig. Med jobberfaring fra andre steder, ser jeg tydelig at næringslivet på Haugalandet har stort forbedringspotensial innen kommunikasjon, service og kundekontakt, fortsetter Akif Papas. Enkle grep kan tas for å nå målene. Økt bevissthet rundt gjenkjøp kan være et moment her, og i så måte er god service første bud. Øker en bedrift gjenkjøpet med 5 % viser anslag at fortjenesten kan økes med hele 85 %. Hurtig service overfor misfornøyde kunder er et annet "must" i næringslivet, og hele 70 % av klagende kunder handler igjen dersom din virksomhet gir rask service.

Kjenner du kunden?

- I vår postmoderne tidsalder og globaliserte verden, er datakommunikasjon uunngåelig. Likevel må respekten for kunden ivaretas som om man hadde en ansikt til ansikt relasjon.

Ved bruk av våre kundeoppfølgingsverktøy kategoriseres kunden.

Da unngår din virksomhet bommerter som å sende elektroniske teasers angående black

metal konserter til Kristelig Folkepartis kjernevelgere, eller å "lokke" ugifte og barnløse til ferieparadiser med bamseklubber og barnedisko, kommer det gemyttlig fra Akif Papas. Målet er et såkalt 360 graders syn på kunden.

- Nøkkelen til vekst i virksomheten er og blir kunder! Uansett om det er nye kunder du forsøker å få, eller eksisterende kunder du vil beholde- er det å kunne håndtere forholdet til dem avgjørende i enhver organisasjon. Husk at det koster opp til 6 ganger mer å selge til en ny kunde enn å selge til en eksisterende, fortsetter Papas.



Bedriftene oppbevarer rundt 80 % av all e-post, tilbud og brev på lokale harddisker, sier Akif Papas (t.v.) og Torleiv Fossum i Logica.

Kompetanse nær deg

Logica's organisasjon er dynamisk og søkende, derfor arbeider mennesker hos oss som ser raske og gode løsninger. Våre rådgivere kan foreslå enkle grep som vil effektivisere og bedre din bedrifts kundebehandling. Ta kontakt for en uforpliktende samtale om mulighetene i din bedrift.

Tør du la være?

Logica

Diktervegen 8, 5538 Haugesund
52 86 70 00 | www.logica.no

Microsoft SharePoint 2010 Microsoft Dynamics CRM