

SuperOffice REFERANSE: Getinge Norge AS

Økt kundeservice fra salg og support med SuperOffice CRM

”Vi har opprettet maler slik at blant annet tilbud kan utarbeides og sendes raskt, noe som sparer betydelig tid og gir mulighet til bedre oppfølging av hvert tilbud”

Stevar Klausen – Markedssjef & Vegard Oulie – Administrerende direktør

Utfordringen

Getinge er en av verdens ledende utvikler og produsent av vaskemaskiner, skylle- og vaskedekontaminatorer samt autoklaver til helsesektoren og industrien.

Getinge Norge har en support- og salgsavdeling som betjener store kunder som nasjonale sykehus. Produktene har lang levetid, opptil 15 år. Getinge Norge er også opptatt av omdømmebygging. Siden Norge er et lite land, og de betjener en forholdsvis begrenset kundekrets, er et godt rykte og fornøyde kunder essensielt.

”Når kundekontakten går over såpass lang tid er det meget viktig for oss å kunne finne tilbake til relevant historikk. I tillegg foregår all support over telefon så vi trenger å ha relevant kundeinformasjon tilgjengelig raskt og smidig. Post- it var utbredt hos oss så vi trengte en felles plattform med kunde- og leverandørhistorikk, slik at både salg og support hele tiden var oppdatert”, sier Klausen.

Løsningen

SuperOffice CRM 6 levert av SuperOffice partner CRM Consulting AS, Oslo.

Resultatet

I dag benytter både salg- og supportavdelingen SuperOffice CRM aktivt.

”Vi har opprettet maler slik at blant annet tilbud kan utarbeides og sendes raskt, noe som sparer betydelig tid og gir mulighet til bedre oppfølging av hvert tilbud. Alle potensielle salg, være seg maskiner, ekstrautstyr eller serviceoppdrag registreres. Dette gir kundeansvarlig et enkelt bilde av hvor mye som er forventet å få inn i løpet av en periode” forklarer Klausen.

Serviceavdelingen registrerer hvordan status er hos kunden, hvilke konkurrenter som er inne osv slik at selger har større kompetanse om kunden sin og igjen kan dra nytte av dette i salgsammenheng.

Ved å gå inn på kontakten får man en total oversikt over tilbud, e-post, telefonsamtaler, oppfølging, serviceavtaler og møter. På denne måten kan hver medarbeider besvare spørsmål selv om den som håndterer saken ikke er tilgjengelig.

”Kalenderen brukes flittig og gir automatisk oppfølging av kunder slik at kundekontakt får beskjed. Dette effektiviserer hverdagen for de på kontoret. Neste steg er å få på plass en mobil løsning slik at både selgerne og service-medarbeiderne

Gevinster på 1-2-3

- Tilbudsmaler sikrer rask respons
- Automatisk oppfølging via kalender
- Økt servicegrad
- Økt intern effektivitet
- Sikret kundehistorikk

som er mye på farten alltid er oppdatert. Uten å ta opp pc'en vil de som er ute være synkronisert med SuperOffice CRM via mobiltelefon”, forteller administrerende direktør Oulie.

