

## SuperOffice CASE STORY: P. Ellegaard A/S

# ”Fantastisk til planlægning af fremadrettede aktiviteter”

**Systemet er omdrejningspunktet for de kundevendte aktiviteter og giver alle medarbejder adgang til relevante informationer om tilbud, ordrer, korrespondance, kontaktdata osv.**

Preben Andersen, Direktør, P. Ellegaard A/S

### Udfordringen

Ellegaard er landets største leverandør af komponenter til transportører og transportanlæg, der anvendes i bl.a. fødevarerindustrien. I 2006 satte virksomheden fokus på videndeling og mere effektive arbejdsgange for at styrke service og salg.

Gennem tiden havde de enkelte sælgere mere eller mindre udviklet egne databasesystemer for at holde styr på kundekontakter, salg og aktiviteter. Systemer, som det var svære at finde rundt i for kolleger og som samtidig besværliggjorde et overordnet overblik for ledelsen.

### Løsningen

Efter en grundig udvælgelses-procedure, hvor medarbejder var aktivt inddraget, blev SuperOffice implementeret som virksomhedens nye fælles CRM-system. Brugervenlighed, fleksibilitet i forhold til arbejdsprocesser og en hurtig integration til bl.a. virksomhedens ERP-system var de primære årsager til, at netop SuperOffice blev valgt.

- Vi anvender først og fremmest SuperOffice som et vigtig salgs- og markedsføringsværktøj. Systemet er omdrejningspunktet for de kundevendte aktiviteter og giver alle medarbejder adgang til relevante informationer om tilbud, ordrer, korrespondance, kontaktdata osv. Vores eksterne sælgere og interne

salgs- og supportmedarbejdere i virksomheden arbejder i dag udelukkende med SuperOffice, siger direktør Preben Andersen.

### Resultatet

- Den store gevinst ligger i, at det har været muligt at forenkle og standardisere vores arbejdsgange med SuperOffice. Et veldefineret workflow gør det bl.a. let for alle medarbejdere at følge op på tilbud og aftaler med kunder. Samtidig sikrer workflowet, at blandt andet tilbud ligger som skabeloner, der blot skal udfyldes med de aktuelle informationer, siger Preben Andersen.

- Som noget relativt nyt har vi også valgt at lægge vores hovedleverandører ind i SuperOffice, så vi får samme hurtige overblik over aftaler, tilbud, aktiviteter osv. på leverandørsiden, siger Preben Andersen.

På ledelsesniveau giver SuperOffice adgang til værdifulde informationer om samarbejdet med kunderne.

- Ud over mere traditionelle statusrapporter er vi også begyndt at bruge mulighederne i SuperOffice aktivt til planlægning af fremadrettede aktiviteter. Den del fungerer fantastisk godt og viser systemets store fleksibilitet. I ledelsen kan vi vælge at se på en kunde, et kundesegment, et distrikt, en landsdel eller hele landet og få et

### Største gevinster

- Mere effektiv salg og markedsføring
- Let opfølgning over for kunder og leverandører
- Hurtigt og godt overblik på ledelsesniveau
- Giver viden til fremadrettede salgsaktiviteter
- Fleksibelt system, der kan at følge forretningens behov

hurtigt overblik over, hvordan vi klarer os. Når vi f.eks. de besøg, vi har forventet? Kommer vi rundt til de forskellige kundekategorier? Får vi kontakten kunderne på telefonen? Hvordan er aktivitetsniveauet? Får vi tilbudene hjem osv., siger Preben Andersen.

Informationerne gør det muligt hurtigt at spotte ændringer i kundeadfærd og ”huller” i salgsindsatsen og handle mere målrettet i forhold til markedet.

