

Rune Bjørnstad, Markedssjef i Osram AS:

En markedsleder må ha kontroll



Osram har 38.000 ansatte verden over og 53 fabrikker i 19 land. Hovedsetet er i Tyskland. OSRAM AS i Norge ble startet i 1916. Selskapet leverer i dag alt innen lyskilder og elektronikk til belysning. De har en total markedsandel på over 45 prosent og er markedsleder i Norge.

SuperOffice CRM – vårt primærverktøy

Her bruker selgerne SuperOffice CRM som sitt primære verktøy. Alle kundebesøk og andre kunderelaterte aktiviteter legges inn i CRM systemet og alle ressurser må bookes herfra. For kundeserviceavdelingen gir SuperOffice CRM et unikt oversiktsbilde når de snakker med kundene. Det er mange som jobber med de samme kundene og med SuperOffice CRM har vi kontroll, sier markedsjef Rune Bjørnstad.

Vi må vite hva kundene ønsker

OSRAM AS har integrert QuestBack med SuperOffice CRM. I QuestBack gjennomfører vi webbaserte undersøkelser og mottar responsen direkte inn i SuperOffice CRM. Vi bruker også denne løsningen til å invitere til og evaluere kurs. Våre selgere arrangerer kurs for alt fra arkitekter til grossister og forhandlere, forteller Bjørnstad.

Gode resultater krever riktig ressursbruk

Vi måler kundenes oppfatning av oss og gjør også analyser der vi ser om kunden er lønnsom. Hva tjener vi på denne kunden kontra kundens inntekt? Vi vektet kontaktpersonene på hvert kontaktkort i SuperOffice CRM. Basert på dette utvalget gjennomfører vi definerte aktiviteter rettet mot topp 10 kontaktpersonene. På denne måten vet vi at vi treffer riktig målgruppe og at vi oppnår best mulig omsetning.

Samtidig må vi selvfølgelig gjøre målinger og analyser internt. Selgerne her har kun fastlønn. For å kunne premiere den som gjør en ekstra bra innsats måles de ut fra antall kundebesøk, som er rangert etter kvalitet. Et halvdagsbesøk gir for eksempel 1,5 poeng mens et heldags seminar eller kurs gir 3 poeng. Hver selger skal ha minimum 12 kvalitetsbesøk (poeng) pr uke. I tillegg skal de besøke minimum 10 nye potensielle storkunder pr måned. Jeg benytter reporter studio i SuperOffice CRM for å ta ut de rapportene jeg har behov for, og dermed slipper salgsapparatet å lage besøksrapporter osv., sier Bjørnstad.

Aldri svar skyldig

Det geniale med SuperOffice CRM er at vi aldri blir svar skyldig i eventuelle diskusjoner med leverandører, kunder eller andre forretningspartnere. Vi har historikken på plass og kan dokumentere alle prosjekter og forhandlinger vi har vært involvert i. Det imponerer når vi enkelt finner tilbake til telefonsamtaler, e-post og andre typer dokumenter, bekrefter Bjørnstad.

Ingen over – ingen ved siden

For oss er det helt uaktuelt å bytte CRM system. Vi har stort potensial internt for å utnytte løsningen enda bedre, men vi er uansett Super fornøyde i dag. Jeg tør påstå at SuperOffice er et unikt verktøy – det er ingen over og ingen ved siden, avslutter Bjørnstad.



SuperOffice®