

Supportkoordinator Stian Skjønberg og salgsdirektør Esben Flo i ShipEquip:

## Takler vekst med SuperOfficeCRM



Supportkoordinator Stian Skjønberg (tv) og salgsdirektør Esben Flo i ShipEquip leverer stadig flere satellittbaserte kommunikasjonsanlegg til skip. Alle kundeforhold håndteres av SuperOffice CRM.

første kontakt med kunden og til varen er levert, og også bruke verktøyet til salg og oppfølging i ettermarkedet. ShipEquip vokser sterkest på verdensbasis innen maritim satellittkommunikasjon og leverer bredbånd datakommunikasjon, IP-telefoni og radio/TV.

– For å klare å følge opp både forespørsler og leverte anlegg på en god måte er det viktig med et godt kundeoppfølgingsverktøy, fortsetter Esben Flo.

Alle typer skip i alle verdensdeler bruker systemene, men veksten er særlig sterk innen offshore, der det bygges mange nye skip. ShipEquip har nå seks personer som arbeider med salg ved hovedkontoret i Ålesund, i tillegg til agenter ved kontorer både innenlands og utenlands.

### Loggfører alle suppothenvendelser

– Vi bruker SuperOffice CRM både til å skrive tilbud og følge opp helt til varene er levert. Med automatiske varslingsfunksjoner forteller dataverktøyet oss når vi bør ta kontakt med en kunde som vi ikke har hørt noe fra på en stund, etter at vi for eksempel har sendt et tilbud.

SuperOffice CRM er integrert i andre systemer hos ShipEquip. Databasene i SuperOffice CRM og i selskapets administrative løsninger integreres for å utveksle data.

– Vi skaffet oss eJournal for å kunne loggføre alle suppothenvendelser. eJournal henter kundeinformasjon fra SuperOffice CRM. Ved hjelp av de to systemene får vi en god historikk på alle suppothenvendelser og kan følge alle leveranser vi har, forklarer supportkoordinator Stian Skjønberg.

– Alle bruker samme dataverktøy og har lik tilgang til systemene våre. Med SuperOffice CRM kan vi begrense tilgangen til informasjon for enkelte dersom vi ønsker det. Fram til nå har vi valgt å ha systemet åpent slik at alle kan benytte seg av den informasjonen som er tilgjengelig, sier salgsdirektør Esben Flo i ShipEquip AS.

ShipEquip AS er en av verdens største leverandører innen maritim satellittkommunikasjon. Med en CRM-løsning fra SuperOffice har de kontroll med varen fra første kontakt til leveranse og kan følge opp over tusen anlegg.

### Mer enn tusen anlegg

– Vi har forsøkt andre dataverktøy, men har funnet ut at SuperOffice CRM er det systemet som fungerer best i vår salgsorganisasjon, forteller salgsdirektør Esben Flo i Ship Equip AS. Leverandøren av maritim satellittkommunikasjon vokser sterkt. I 2005 omsatte de for 67 millioner kroner, og i 2006 rundet 28 ansatte en omsetning på 85 millioner kroner. Totalt har de levert mer enn tusen anlegg.

– Med SuperOffice CRM kan vi følge et prosjekt fra



**SuperOffice®**