



"Vi kan göra saker jag inte trodde var möjliga för ett år sedan."

Ralf Carlström, Global Sales Director, Höganäs

FOTO: HÖGANÄS

Järnkoll på de globala kundrelationerna

När Höganäs, som tillverkar järn- och metallpulver, sökte ett verktyg för att effektivisera sina säljares arbete föll valet på Microsoft Dynamics CRM. Tidigare hanterades all information kring försäljningsstatistik, säljstyrningen, reklamationer och kundservice i fyra olika system. En tidskrävande uppgift för säljaren som arbetar globalt.

– Vi vill samla all relevant information för säljarna på samma ställe. Det vinner vi på i längden, säger Ralf Carlström, Global Sales Director på Höganäs.

Varför valde ni Stratiteq?

– Stratiteq presenterade en lösning baserat på Microsoft Dynamics CRM som passade vår kravprofil. De gav dessutom ett proffsigt intryck och kunde lämna goda referenser som vi kontaktade.



"Genom att vara effektivare kan våra säljare lägga mer tid på rätt saker."

UTMANINGEN

Mer än 200 år efter att greve Eric Ruuth påbörjade kolbrytningen i Höganäs har företaget med samma namn spritt sig över hela världen. Höganäs säljer järnpulver till bland annat bil-, tillverknings och matindustrin och tillhörande kringtjänster som syftar till att effektivisera kundernas produktion. Huvudkontoret finns kvar i Höganäs, men företaget har för länge sedan vuxit ur den skånska myllan. Som ett globalt företag ställer det stora krav på säljorganisationen.

– När vi tittade på ett nytt CRM-system var en förutsättning att det skulle fungera globalt. Har vi en lösning som fungerar på en marknad vill vi enkelt föra den vidare ut i världen, säger Ralf Carlström.

Det gamla CRM-systemet som använts sedan 2007 var begränsat. För att få en fullständig bild av kundernas situation behövde man logga in i fyra olika system.

– Vi ville underlätta för våra säljare. Genom att vara effektivare kan de lägga mer tid på rätt saker och på så sätt skapa mer värde åt Höganäs.

LÖSNINGEN

Höganäs letade efter ett CRM-system som kunde samla all information kring försäljningsstatistik, säljstyrningen, reklamationer och kundservice på ett och samma ställe. Stratiteq och Microsoft Dynamics CRM förenade vad projektgruppen ville ha i form av prestanda, flexibilitet och användarvänlighet.

– Just användarvänligheten är viktig i ett sådant här projekt. För att det ska lyckas måste det också användas av de människor som ska ha nytta av det – säljarna.

Tidplanen för att lansera det nya affärsystemet var snålt tilltagen. I maj 2009 fattades beslutet om investeringen och i november samma år skulle det implementeras på den europeiska marknaden.

– Det var kort om tid, men Stratiteq sa att de hade varit med om tuffare utmaningar tidigare. Vi fick lita på dem.

RESULTATET

Tidplanen höll och Ralf Carlström fick snabbt ett positivt svar från de 250 användarna.

– Användarna tycker att det är ett bra hjälpmedel som underlättar deras arbete. De använder det inte bara för att vi uppifrån säger att de måste göra det.

Att Höganäs och Stratiteq lyckades få in så stora mängder information och funktionalitet i ett och samma system förvånade Ralf Carlström. Utvecklingen av CRM-system har gått fort, och för den som är van vid ett av äldre modell väntar många positiva möjligheter.

– I det här systemet kan vi göra saker jag inte trodde var möjliga för ett år sedan, erkänner Ralf Carlström.

Den ökade effektiviteten leder till högre kvalitet i alla led, från försäljning till kundservice. När lösningen är implementerad fullt ut kommer den även att omfatta leverantörshandling och kundförfrågningar som inte rör standardprodukter. Efter en hektisk period kan Ralf Carlström andas ut.

– Vi höll vår tidplan och alla i projektgruppen har upplevt att det varit bra att jobba tillsammans med Stratiteq. Vi valde rätt samarbetspartner.

HÖGANÄS

Höganäs AB grundades 1797 och är i dag en av världens största leverantörer av järn- och metallpulver. Företaget tillverkar presspulver för komponenttillverkning inom bil- och konsumentproduktindustrin samt metallpulver som används vid till exempel framställning av metaller, vid svetsning och lödning samt vid vatten- och luftrening. Höganäs AB är noterat på Stockholmsbörsen och hade under 2009 en omsättning på 4 571 miljoner kr. Koncernen har 1 530 anställda.

STRATITEQ

Stratiteq är affärs- och IT-konsulterna som utmanar dina behov och ser till att du får de lösningar du behöver. Integrerade lösningar inom CRM, beslutsstöd och portaler som öppnar nya vägar för kommunikation och utvecklar din affär. Stratiteq är Microsoft Gold Certified, samt partner till QlikTech och Sitecore.