

OKI

OKI Printing Solutions vælger IntelliGlobe CRM på nordisk plan



Lars Hargaard, landechef i den danske afdeling af OKI Printing Solutions.

Fakta om OKI Printing Solutions

OKI Systems er det registrerede navn for OKI Printing Solutions i Danmark. På kontoret i Albertslund beskæftiges ca. 20 ansatte. Selskabet ledes af landechef Lars Hargaard.

OKI Printing Solutions markedsfører, sælger og servicere printere, telefaks og multi-funktionsløsninger samt tilhørende services og forbrugsvarer til det danske erhvervsliv samt offentlige og private institutioner og organisationer.

Salget foregår via et net af distributører, partnere og forhandlere landet over.

”Vi har anvendt IntelliGlobe CRM i Danmark i seks år, og vi er så tilfredse med systemet, at vi nu ruller det ud til hele Norden”, forklarer Lars Hargaard, der er landechef i den danske afdeling af OKI Printing Solutions og tilføjer:

Den danske afdeling af OKI Printing Solutions har et tæt samarbejde med de øvrige nordiske OKI-selskaber omkring udvikling af IT-systemer og har for nylig besluttet at forstærke samarbejdet indenfor salg, marketing og support. Det forudsætter, at alle har et fælles CRM-system. Og her har det danske selskabs gode erfaringer med det danskudviklede IntelliGlobe CRM betydet, at systemet nu skal tages i brug i Sverige, Norge og Finland.

IntelliGlobe giver overblik, øger sælgernes produktivitet og bedre kundeservice

OKI Printing Solutions sælger printere og multifunktionsmaskiner. Der er ofte tale om avancerede, kundetilpassede dokumentløsninger, som kombinerer kopiering, scanning og farveprint. Løsningerne leveres som projekter, hvor OKI støtter forhandlerne med den nødvendige ekspertise. Projekterne kræver styring og overblik og efterfølgende service og support af høj kvalitet. IntelliGlobe CRM anvendes til at holde styr på alle de tilhørende informationer og opgaver, der indgår i projekterne.

”Markedet for printerløsninger er præget af hård konkurrence mellem leverandører med meget ensartede produkter og priser. Derfor er den service, vi leverer til vores slutkunder, distributører og godt 700 forhandlere, en meget væsentlig konkurrenceparameter,” pointerer Lars Hargaard.

”Med IntelliGlobe CRM har vi alle data om projekter og salg fremstød på kunder og forhandlere samlet på ét sted, sammen med al den kommunikation der hører til, såsom e-mails, aftaler, notater og breve”, påpeger Lars Hargaard:

fortsættes...

”Når en forhandler eller kunde kontakter os, kan vi straks få alle de nødvendige informationer op på skærmen og give den bedst mulige betjening. Derved undgår kunden at blive stillet videre til den forkerte eller at skulle taste sig gennem flere niveauer for at nå frem til den rette medarbejder.

Med IntelliGlobe CRM har vi således både strømlinet og kvalitetssikret vores kommunikation med alle vores faste kontakter. Det medfører at vi kan give en kundeservice, der er mærkbart bedre end vores konkurrenters.”

Tilgængelighed og opdaterede data uanset tid og sted

Foruden den centrale IntelliGlobe CRM-løsning på Lotus Notes platformen er CRM-systemet installeret på de bærbare pc'er, som OKI's sælgere har med ude hos kunder og forhandlere:

”Her kan de taste nye data og aftaler ind og alle nye data bliver hver aften synkroniseret med det centrale system, så alle data er opdateret begge steder. Det giver os mange gevinster i det daglige”, konstaterer Lars Hargaard:

”Der er ikke længere vigtige data, der kun befinder sig i en sælgers hukommelse eller i en medarbejders lommekalender eller på en gul lap. Vi er ikke længere i knibe, når folk er på ferie, i møde eller skifter job. Det er nemt at overtage en kunde fra en kollega, fordi alle kan se alle data, og alle kan lægge nye data ind i systemet. Desuden er det muligt at flette data fra systemet ind i vores breve,” siger han.

Valgt efter grundig undersøgelse af fire systemer

CRM-systemet fra IntelliGlobe blev valgt efter en grundig markedsundersøgelse. Lars Hargaard fortæller:

”Jeg var i 2001 lige tiltrådt som marketingchef og kunne hurtigt konstatere, at vi havde brug for et nyt salgs- og kundehåndteringssystem. Vi så på fire forskellige CRM-løsninger, som alle levede op til koncernkravet om at køre på Lotus Notes platformen. Der var flere gode produkter imellem, men IntelliGlobe CRM

skilte sig ud på to afgørende punkter: Det var nemt at tilpasse de specielle krav, vi har, og det er så brugervenligt, at alle hurtigt kan lære at anvende det. Brugervenlighed og tilgængelighed var vigtige krav for os, fordi alle vores medarbejdere anvender systemet.”

Som eksempel på, hvordan CRM-systemet blev tilpasset til OKI's specielle krav forklarer Lars Hargaard:

”Det sker tit, at vi sælger nogle produkter med specialrabat til en slutkunde. Denne specialpris følger ordren hele vejen gennem distributionskanalen, selvom den afviger fra katalogprisen. Det er noget, der nemt kan gå kludder i, så kunden får oplyst en forkert pris. Men med IntelliGlobe CRM sker det uden problemer. Vi har fået udviklet en funktion, der hjælper os med at holde styr på disse aftaler. IntelliGlobe CRM giver os et komplet overblik over alle specialaftaler og kombineret med en automatisk advisering af alle relevante parter via e-mail, undgår vi fejl og eventuel forvirring om, hvad vi har tilbudt kunden.”

Tilpasningerne af IntelliGlobe CRM er skabt i et samarbejde mellem OKI Printing Solutions og IntelliGlobe, og det er en del af forklaringen på Lars Hargaards tilfredshed med CRM-løsningen:

”Det samarbejde vi har haft med folkene fra IntelliGlobe har altid været både velfungerende, professionelt og behageligt. Vi har ikke kunnet sætte en finger på deres indsats, og vi har altid fået en første classes service, sådan som vi selv ønsker at give vores kunder, understreger han.”

IntelliGlobe

Værdi gennem intelligente beslutninger

IntelliGlobe
Østerbrogade 135, 2. sal
2100 København Ø
Tlf.: 28 80 00 25, aek@intelliglobe.dk
www.intelliglobe.dk