

Kirsten Helgesen og Thomas Auke:

Slik skal CRM bygges!



Byggholt AS er en av Norges største boligutviklere med virksomhet i Oslo-området, Vestfold, Grenland, Bergen og Stavanger. Byggholt eies av det børsnoterte selskapet JM AB som har en årlig omsetning på ca 10 mrd SEK. Byggholt har i 2007 270 medarbeidere og vil i år igangsette om lag 800 boliger.

Felles prosesser krever CRM

På bakgrunn av fusjon med andre selskaper gjennomførte Byggholt AS en kartlegging av alle interne prosesser for å kunne dokumentere vår arbeidssystematikk fra akquisisjon til oppfølging etter overlevering av bolig til kunde.

I vår bransje er dette nødvendig for å oppnå en sentralgodkjenning (sertifisering). En sentralgodkjenning krever at bedriften må ha et styringssystem; felles plattform og felles systemer. I kartleggingsfasen så vi også at vi trengte et verktøy som støttet registrering av en stor mengde kunder, samarbeidspartnere og dokumenter som hadde en relasjon seg i mellom og mot våre prosjekter. Vi jobber med komplekse leveranser og må enkelt kunne slå opp på kontakter og prosjekter og ha enkel tilgang til historikk forteller Kirsten Helgesen, Direktør Forretningsstøtte i Byggholt AS.

Kontroll = service

Våre ansatte er engasjert på et eller flere prosjekter. For effektiv prosjektgjennomføring er det strengt nødvendig at prosjektdeltakere, og ledelsen, ser sammenhengen mellom alle aktiviteter. Uten et system for å håndtere dette er faren stor for å glemme tidsfrister og nødvendige oppgaver. Dette kan få fatale følger for våre byggeprosjekter. Kundeoppfølgingen blir heller ikke optimal uten rutiner og systemer for håndtering av henvendelser. Hva om en kunde ringer inn, henvendelsen blir notert på en gul lapp og lappen blir borte? Kunden venter – kanskje forgjeves. Dette gir ingen positiv kundeopplevelse og svekker bedriftens image. Byggholt AS har vokst enormt de siste årene. Vekst betyr flere ansatte lokalisert på flere steder. Dette krever at vi jobber i ett system for å holde kontroll med hva hver og en utfører i de ulike prosjektene, bekrefter Thomas Auke, it-sjef i Byggholt AS.

Suksesskriteriet - et klart definert forprosjekt

Da behovet for en CRM løsning var definert startet vi et forprosjekt. Vi lagde en detaljert kravspesifikasjon og vurderte ulike løsninger. Til slutt satt vi igjen med to løsninger som ble presentert for en referansegruppe. Vi hadde en prøveperiode med begge løsningene. Dette synliggjorde forskjellen på SuperOffice CRM og det konkurrerende systemet. Brukerterskelen for SuperOffice CRM opplevdes som lav og det gir tilfredse medarbeidere som ønsker å bruke systemet. Vi hadde flere testgrupper internt; IT avdelingen, superbrukere, nøkkelpersoner. På den måten kunne vi presentere flere synsvinkler overfor ledelsen. Fordelen med en prøveperiode var at mye av løsningen allerede var på plass da hovedimplementeringen startet. SuperOffice partner CRM Consulting AS implementerte ferdig løsningen på rekord tid og vi kunne gå "live" til avtalt dato uten forsinkelser eller ekstra kostnader, sier Auke fornøyd.

Organisasjonen bygger løsningen

Da vi startet hovedprosjektet hadde vi en gjeng ambassadører internt. Det var viktig for oss å spre eierforholdet til nøkkelpersoner fra starten av. Vi arrangerte kurs for superbrukere på et tidlig tidspunkt og avholdt brukerkurs for 150 brukere i løpet av 1 uke! I etterkant av kurset fikk deltakerne oppgaver som skulle utføres i SuperOffice CRM. Vi fulgte med på hva som skjedde i databasen og kunne gledelig registrere at aktivitetsnivået økte, forteller Helgesen.



SuperOffice®

Stein for stein

Vi valgte å starte med standard funksjonalitet i SuperOffice CRM. Det er bedre å bygge stein for stein fremfor en enorm løsning der ingen får oversikten over mulighetene. CRM prosjektet er delt opp i faser med milepæler undervegs. Vi er godt i gang med å planlegge utvidelsen av løsningen. For å vite hva det er behov for internt har vi sendt ut en liten spørreundersøkelse. Vi skal hele tiden sikre at organisasjonen er med oss på de endringene vi gjør, sier Helgesen.

Løsningen

SuperOffice CRM er tilgjengelig fra intranettet. Her ligger hele prosjektprosessen og de malene som kreves. Du klikker på den aktuelle malen og kommer direkte inn i SuperOffice CRM. Vi har ca 270 maler. Offentlig skjematikk er omfattende. Det kjøpes pakker med maler for plan og byggesaker som implementeres i SuperOffice databasen. Vi har definert en egen prosessfane i SuperOffice CRM med alle maler trinn for trinn. Det vises en grønn hake når en oppgave i prosjektet er utført. På denne måten kan prosjektsjefen, og ledelsen for øvrig, følge prosessen rundt hvert enkelt byggeprosjekt i SuperOffice CRM. Før vi starter salget på et prosjekt må det sjekkes at alle aktiviteter som kreves er utført. Det er flere slike milepæler i prosjektets levetid.

Selv hver enkelt leilighet er definert som egne underprosjekter og viser alle detaljer knyttet til akkurat denne leiligheten. Data fra dette kortet benyttes ved tinglysing av leilighetene ved salg.

Privatkundene tildeles interesser i SuperOffice CRM som viser hvilke prosjekter de ønsker informasjon om. Når et byggeprosjekt er klart for publikum, kan selgerne enkelt hente ut utvalg basert på personinteressene i SuperOffice CRM. Ved hjelp av en SMS modul kan vi sende ut melding til interesserte kunder om salgsstart eller visninger. Den prisen som er registrert på en leilighet i SuperOffice CRM vises direkte på internett siden vår. Dersom enheten blir solgt endres status fra ledig til solgt på web siden vår, forteller Auke.

CRM prosessen videre

SuperOffice Audience skal brukes for å legge ut felles dokumentasjon til samarbeidspartnere i byggeprosjektene. Det skal også være mulig for interessenter å registrere seg via web sidene våre. Vi vil være tilgjengelige og yte maksimal service til både partnere og kunder, bekrefter Helgesen.

Opplevd gevinst?

Løsningen har vært i bruk i relativt kort tid, men vi ser allerede nå at brukerne er veldig fornøyde. Det er en stor gevinst i seg selv! De jobber effektivt. Tidligere kunne det gå litt tregt, vi fant ikke det vi lette etter og vi kunne ikke stole på at det vi fant var den riktige informasjonen. Nå har vi et komplett og godt system. Hvis vi hadde utført en måling på effektiviteten slik vi jobbet tidligere og slik vi jobber nå, hadde vi garantert sett en formidabel gevinst. I tillegg er ledergruppen strålende fornøyde – det er et godt tegn på at vi har gjort noe riktig, avslutter Auke og Helgesen fornøyd.

Løsningen er levert av CRM Consulting as.

Moduler som er i bruk:

- SuperOffice CRM 6 Netserver
- SuperOffice CRM 6 for Windows
- Workflow Server for SuperOffice (inkluderer prosjektarkiv, workflow, mine prosjekter og prosjektreasjoner)
- Workflow for SuperOffice brukerlisenser
- SuperOffice Reporter Studio
- SuperOffice Audience
- SuperOffice Synchronizer
- Kopier Prosjekt modul
- Kopier Dokument
- SMS MobilLink
- ERP Sync for integrasjon mot Agresso
- PDF Manager



SuperOffice®

SuperOffice Norge AS, Wergelandsveien 7, 0167 Oslo, Postboks 1884 Vika, 0124 Oslo
Tlf: 23 35 40 00, Fax: 23 35 40 01, E-post: info@superoffice.no, www.superoffice.no