

Cato Edvinsen, IT-sjef hos Royal Canin Norge AS:

Spesialist med fokus på effektivitet og service



Europas ledende produsent av tørrfôr, ROYAL CANIN, er etablert på fire kontinenter (Europa, Nord- og Sydamerika, Afrika). Konsernet har virksomhet i mer enn 80 land med 89 % av sin omsetning utenfor Frankrike. ROYAL CANIN er et internasjonalt konsern og varemerke som har som mål å styrke sin posisjon i de markedene som er utviklet. Selskapet leverer tørrfôr til hund og katt til spesialforretninger for hunde- og kattefôr, veterinærer og oppdrettere. .

Behov for å vite hva selgerne gjør når de er på veien

Vi har selgere som kontinuerlig reiser landet rundt og har møter med kundene. Det var en utfordring for oss at ikke alle ansatte kunne se hva som skjedde i dialogen med kundene. Hvis en kunde ringte inn og refererte til en hendelse eller et besøk, så visste ikke nødvendigvis salgskontoret hva det gjaldt ettersom selgeren ikke hadde anledning til å registrere aktivitetene i én database underveis. En annen ulempe var at selgerne ikke fikk registrert potensielle kunder. Disse utfordringene kunne vi fort ha tapt penger på, forteller IT-sjef Cato Edvinsen i ROYAL CANIN Norge AS.

En løsning med tilgang for alle

ROYAL CANIN i Norge og Sverige benytter nå SuperOffice CRM. Det er av stor verdi at SuperOffice CRM har et brukervennlig grensesnitt. Da blir terskelen lav for å ta i bruk løsningen.

Vi har en helt annen kontroll med kundene i dag enn vi hadde tidligere. Spesielt for salgskontoret og markedsavdelingen er det gull verdt å ha kontroll med alle typer aktiviteter relatert til den enkelte kunde. CRM løsningen er integrert med økonomisystemet vårt, Microsoft Business Solutions (Navision), slik at dagens bestillinger og statistikker er tilgjengelig via SuperOffice CRM. Selgerne har tilgang til SuperOffice CRM via Remote Travel når de er på reise. Vi benytter Lotus Notes som e-post system og dette er også fullt integrert med SuperOffice CRM. Med denne løsningen er kundebildet komplett, sier Edvinsen.

CRM i et lengre perspektiv

På sikt vil vi utnytte muligheten i CRM løsningen ytterligere. SuperOffice CRM skal benyttes til prosjektstyring for markedsføring og interne prosjekter. Vi ser også at SuperOffice Audience kan gi oss muligheten til en helt annen interaksjon med kundene enn den vi har i dag. Integrasjonen med økonomisystemet skal også utvides på sikt. Vår filosofi er å være sentrale bransjespesialister innenfor vårt fagområde. Med CRM løsningen på plass blir hverdagen mer effektiv for de ansatte, vi kan fokusere ytterligere på spesialistrollen og yte enda mer overfor våre kunder. En slik hverdag skaper motivasjon og resultater, avslutter Edvinsen.

Løsningen er levert av CRM Consulting AS

SuperOffice CRM 6

SuperOffice Remote Travel

SuperOffice Intellisync server

ERP Sync (Integrasjon med Microsoft Dynamics NAV)

Expander Design Suite (EDS)



SuperOffice®