

DIGITAL TRANSFORMATION AF GLOBALE SALGSTEAMS HOS NORICAN GROUP

Med en global salgsorganisation er det afgørende for Norican Group at have en fleksibel CRM-samarbejdspartner.

"Vi er vældig tilfredse med vores samarbejde med MicroPartner – et samarbejde, der foregår remote og 24/7 grundet vores globale tilstedeværelse," fortæller Bo Bugge, CIO i Norican Group.

TRANSFORMATION AF DEN GLOBALE SALGSORGANISATION

"Vi er i gang med en digital transformation af hele vores virksomhed ud fra tre overordnede drivers, nemlig collaboration, sharing og alignment."

Vi har siden 2007 kørt et globalt clarity-program, og som en del af det har vi de seneste 2,5 år haft fokus på Projekt Merlin," introducerer Bo Bugge og forklarer:

"Merlin er jo figuren i den engelske fantasy tv-serie, der kan få magiske ting til at ske."

MAGISKE MERLIN

Og noget, der minder om magiske ting, er netop, hvad Norican Group arbejder på at opnå med transformationsprojektet, hvor CRM spiller en væsentlig rolle, forklarer Bo Bugge:

"Transformationen af Norican Groups globale salgsteams er drevet af et ønske om at styrke vores salgsmedarbejdere i deres daglige arbejde og optimere vores processer for at have overblik over pipeline, drift og kundefastholdelse."

Projekt Merlin hviler på seks ben, som hver især er med til at understøtte det overordnede formål med projektet, forklarer Bo Bugge:

"It-mæssigt bevæger vi os fra 1000 øer til ét kontinent. Med de samme, globale it-værktøjer og processer kan medarbejderne samarbejde og udnytte hinandens kompetencer, så vi undgår, at de samme ting bliver lavet flere gange."

OM NORICAN GROUP

Norican Group udvikler, producerer og servicerer højautomatiske støbemaskiner.

De 2.200 ansatte fordeler sig på 50 organisatoriske enheder fordelt på 40 lokationer verden over.

"Vores opportunities ligger i service og salg af reservedele. Derfor er vi i gang med at mappe vores installed base på samtlige 45.000 maskiner ind i vores CRM-system, så vi kan arbejde systematisk og proaktivt med salgspotentiale, kundens share of wallet og budgettering."

Bo Bugge, Norican Group, CIO

CRM SYNLIGGØR OPPORTUNITIES I SERVICE OG SALG AF RESERVEDELE

En del af Norican Groups omsætning kommer fra after sales service fra de gennem tiden 45.000 maskiner, som Norican Group har leveret, og som har levetider på 30-40 år.

"Vores opportunities ligger i service og salg af reservedele. Derfor er vi i gang med at mappe vores installed base på samtlige 45.000 maskiner ind i vores CRM-system, så vi kan arbejde systematisk og proaktivt med salgspotentiale, kundens share of wallet og budgettering," siger Bo Bugge.

ET TÆTSPUNDET VÆV AF IT-SYSTEMER

En væsentlig del af så stort et it-digitaliseringsprojekt omfatter interfaces mellem systemer, så data kan komme til at flyde, og man kan undgå redundans.

"For aktivt at kunne understøtte vores kundevendte processer har vi valgt at gå Microsoft CRM-vejen sammen med MicroPartner," fortæller Bo Bugge.

"Vi er fx ved at lancere et nyt website, så det hænger sammen med lead-generering på de parametre, som nu engang er relevante for os som B2B-virksomhed. Al vores it hænger tæt sammen som et spindelvæv – trækker vi i den ene tråd, skal vi være opmærksomme på, at de andre tråde skal følge med."

INDDRAGER SPECIALISTVIDEN, HVOR DET GIVER MENING

Hos Norican Group er man meget bevidst om, hvilke opgaver der skal løses internt, og hvilke opgaver det giver mening at få ekstern specialistassistance til.

"Vi køber ekstern sparring og specialistviden inden for de områder, hvor det ikke giver økonomisk mening at oparbejde og vedligeholde en kompetence. Inden for CRM har vi derfor valgt MicroPartner som vores teknologipartner for at trække på deres specialistviden om AX- og SharePoint-integrationer," siger Bo Bugge.

FORRETNINGEN SKAL VÆRE MED

Bo Bugge runder af med at slå fast, at det nødvendige drive og ressourcer til at få Projekt Merlin til at leve i forretningen skal komme fra forretningen selv:

"Hvis vores arbejde her fra it-afdelingen ikke adopteres i forretningen og kommer i brug, giver det ikke mening. Derfor driver vi Projekt Merlin – og vores øvrige it-projekter – i tæt samarbejde med forretningen og ud fra en helt fast project delivery model, der omfatter både udvikling, test og implementering. Det har vi rigtig gode erfaringer med."