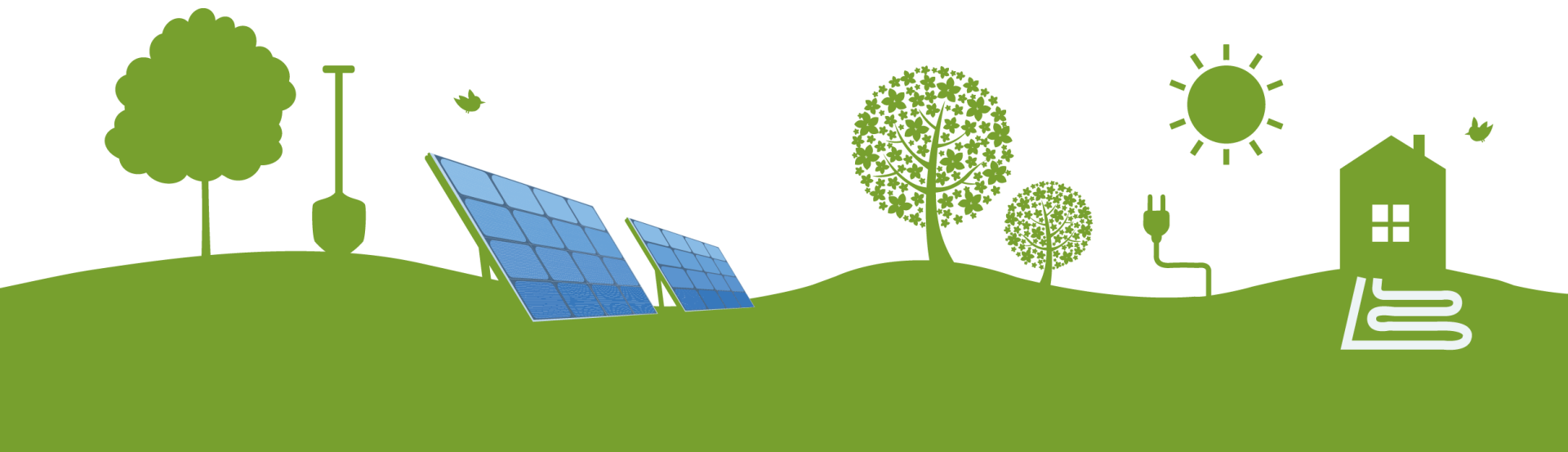




# En agil og fleksibel forretningsplatform

v/ Anders Reinholdt Jacobsen ([akj@netcompany.com](mailto:akj@netcompany.com)), Manager, Netcompany

*Materialet må ikke videregives eller distribueres uden skriftelig samtykke fra Netcompany*



# Agenda

1 | Kort om Netcompany

2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?

3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013

4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM

5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner

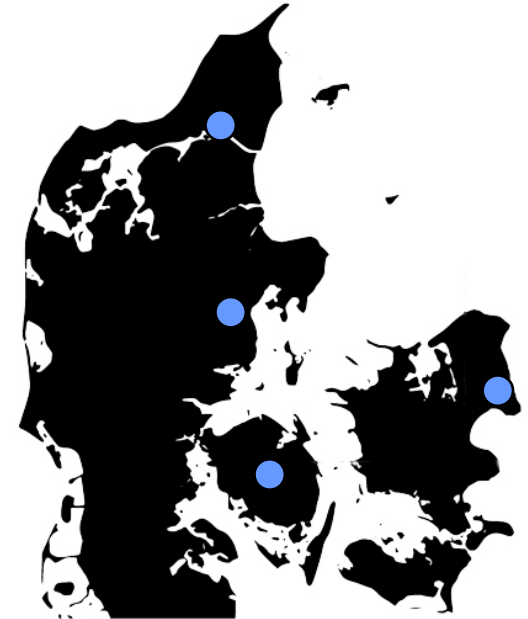
6 | Fokus: Intelligent kundeservice

7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser

8 | Dialog og spørgsmål

# Netcompany fakta

- Netcompany er en full-service partner, som leverer konsulenttydelser inden IT og forretning.
- Kundebasen består af store veletablerede danske og internationale virksomheder og organisationer og har generelt haft stor succes inden forsyngningsbranchen.
- Vi leverer med høje professionelle standarder og har fokus på løsninger, som leverer både teknisk og forretningsmæssige værdi for kunderne
- Dyb indsigt og erfaring inden for drift, forretning, teknologi, integration, projektledelse, forankring og brugervenlighed
- Stiftet i 1999 og er i dag ca. 550 medarbejder fordelt på 4 kontorer i Danmark (København, Odense, Aalborg og Aarhus).
- Professionelt service- og driftscenter med 100+ ansatte, tager effektivt hånd om løsninger i produktion – både applikations vedligehold og Drift.



# Eksempler på Netcompany CRM/xRM kunder

Offentlig	Medie	Finans	Forsyning	Service/Industri/Energi
  <p><small>Statens &amp; Kommunernes Indkøbs Service A/S</small></p>  <p><small>Kort &amp; Matrikelstyrelsen</small></p>  <p><small>Finansministeriet</small></p>    	   	   	         	   <p><small>SAS Technical Services</small></p>   
<p>Medlemsforeninger / A-kasser</p>               	   			

# Anders Reinholdt Jacobsen



## Korte facts

- Udannet civilingeniør i realtidssystemer
- 8 år i Netcompany
- Fokus på Microsoft teknologier (xRM, SharePoint, AX, SQL)
- Manager og overordnet ansvarlig for flere jyske CRM projekter

## Forsyningsprojekter

- Aarhus AffaldVarme (CRM, KMD Opus, Selvbetjening, borger.dk/virk.dk)
- SE / Stofa (CRM, SonWin, BizTalk, MDR, SharePoint, Selvbetjening)
- TRE-FOR (CRM, SonWin)
- EnergiMidt (CRM, AX)

# Agenda

- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

# Hvad efterspørger kunderne?

## Effektivt kundeoverblik!

- Konsolideret stamdata
- Kundehierarkier (fx kommuner)
- Kontakter

## Et effektivt salgsværktøj

- Ønsker detaljeret indsigt i data installationer og forbrug og historik på kunder og emner.
- Faktura
- Berigelse af kunder og emner med data fra eksterne leverandører.
- Dublethåndtering
- ....

- Enkelt salg af faste kontrakttyper
- Værktøj til udarbejdelse af salgsmuligheder, tilbud og ordre
- Op og mersalg
- Korrekt og gennemsigelig salgspibeline
- Mobil understøttelse (IPad, Surface etc.)

## Målettet, synlig og multikanal kampagne- & marketinghåndtering

- Effektiv kampagneplanlægning og eksekveringsværktøj
- Indsigt i digital marketingsindsats og effekten af denne (click, open, response).

## Effektivisering og professionalisering af kundeservice

Hurtig og bred søgning med integration til telefonsystem

- Effektiv registrering af henvendelser og korrespondance
- Let adgang til at udføre handlinger i CRM og andre systemer (integration)
- Automatisering og assistance til processer

## Brugerdrevet dataudtræk og BI

- Forretningen vil selv kunne lave dataudtræk, rapporter og diagrammer
- Tilpas og evt. simplificer forretningsens data
- Hvis du løbende med nye typer af registreringer (xRM)
- Tæt integration til kendte standardværktøjer som Excel, Outlook og SharePoint
- Forbind/relater dato for større sammenhæng og overblik.

## Procesorienteret sagshåndtering

- Procesorienteret sagshåndtering
- Klarificering af hændelser og måling
- Adgang til lignende sager og vidensartikler
- Understøttelse af prioritering af indsats efter dette.

## Automatisering af processer mod kernesystemer

- Kundeoprettelse og ændring
- Kontraktoprettelse
- Flytteanmeldelser
- Salg af ydelser og shop-produkter
- ....

## Fleksibel registrering af data og relationer

 Microsoft  
Dynamics CRM

- I Netcompany forsyningsløsninger har Microsoft xRM platformen en central rolle i det daglige arbejde og mange arbejdsgange vil tage afsæt herfra som fx:
  - Kundeoverblik (henvendelser, ordre, betalinger, klassifikation)
  - Kunde og kontakthåndtering og oprettelse
  - Sagshåndtering (flytninger, klage, fakturaspg, etc.)
  - Effektivt og gennemsigtig salgs- og pibeline styring
  - Marketing og kampagnehåndtering
  - Håndtering af Kundeemner
  - E-mail marketing
  - Serviceplanlægning
  - Og meget mere...
- Microsoft xRM platformen er særdeles fleksibel og har en meget lav time-to-market faktor hvorfor den er optimal til styring og effektivisering af kundevendte arbejdsprocesser.



# Eksempler på brugergrænsefladen

Microsoft Dynamics CRM | SALG | Kontaktpersoner | Jacobsen, Anders | Opret | Jacobsen, Anders NC100

NY(T) DEAKTIVER OPRET FORBINDELSE FØJ TIL MARKETINGLISTE TILDEL

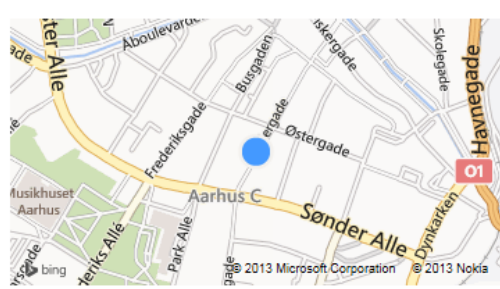
KONTAKTPERSON : KONTAKT  
**Jacobsen, Anders**

Ejer\* Jacobsen, And

### Oversigt

#### Oplysninger om kontaktperson

Fulde navn *	Jacobsen, Anders
Stilling	Manager
Firmanavn	Netcompany A/S
E-mail	akj@netcompany.com
Telefon (arbejde)	65897845
Mobiltelefon	98789878
Fax	--
Foretrukken kontakt	E-mail
Adresse	Søndergade 66 8000 Aarhus Danmark



#### PERSONLIG

Køn	Mand
Civilstand	Gift
Navn på ægtefælle/f	--
Fødselsdag	01-01-1980
Mærkedag	20-12-2000

#### Marketing

Kilde til kundeemne	
Sidste kampagnedat	
Marketingmateriale	Send

#### KONTAKTPRÆFERENCER

Kontaktmetode	E-mail
E-mail	Tillad
E-mail-masseforsend	Tillad
Telefon	Tillad
Fax	Tillad
Post	Tillad

#### Forsendelse

#### Virksomhed

Netcompany A/S

#### Fagområder

Navn ↑	
Kalibrering	
Måleudstyr	

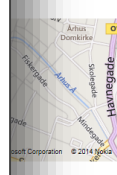
#### Senest sager

Sagstitel	Prioritet ↑	Status ↓
Der blev ikke fundet nogen Sag-poster.		

#### Seneste salgsmuligheder

Aktiv

Anders... Ejer\* Karstensen, Ni



example.com

+ | -

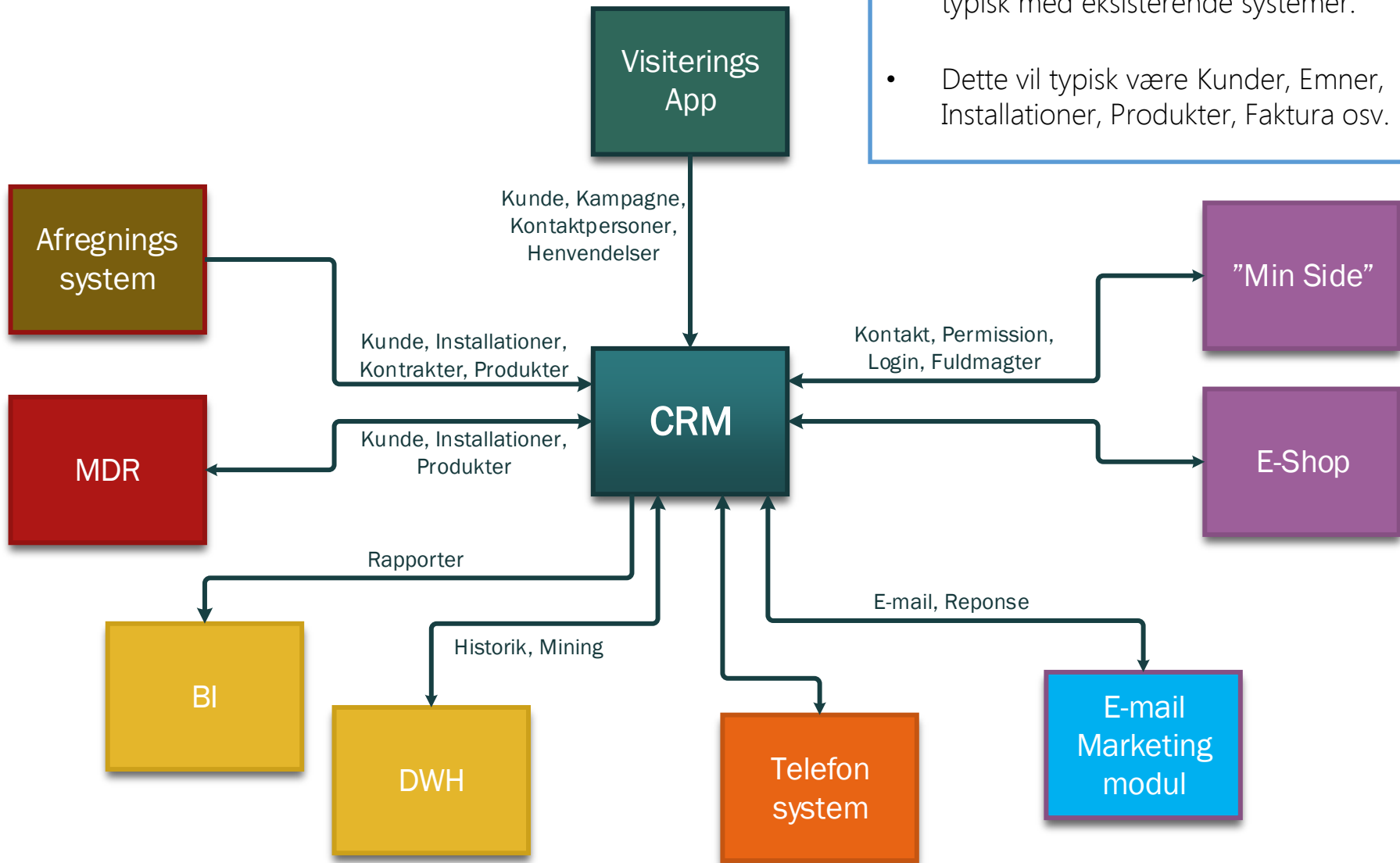
he\_v@example.c...

he\_h@example.c...

+ | -

# Totalintegrerede systemer

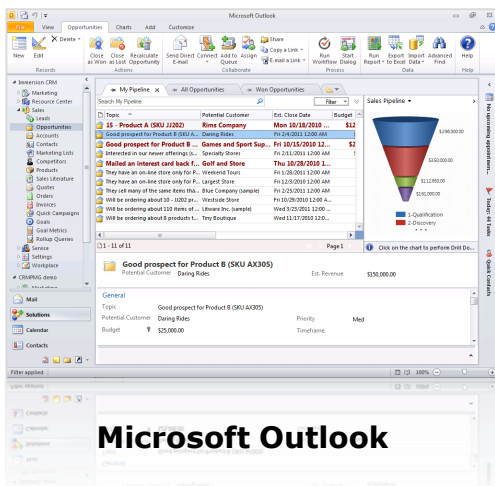
- For at etablere det nødvendige datagrundlag i CRM integreres dette typisk med eksisterende systemer.
- Dette vil typisk være Kunder, Emner, Installationer, Produkter, Faktura osv.



# Agenda

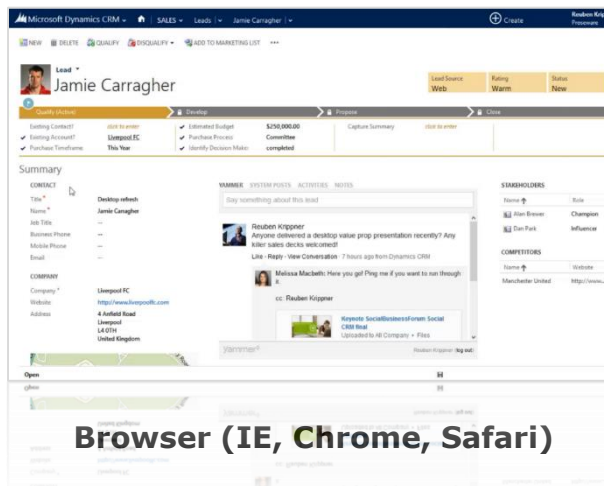
- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

# Microsoft Dynamics xRM - en åben og tilgængelig platform



The screenshot shows the Microsoft Outlook interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'My Pipeline', 'All Opportunities', and 'Win Opportunities'. The main window displays a funnel chart for 'Sales Pipeline' and a list of opportunities, including 'Good prospect for Product B (SKU AX305)' with a value of \$30,000.00.

**Microsoft Outlook**



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM browser interface for a lead named 'Jamie Carragher'. It displays a summary of the lead, including contact information, a timeline of activities, and social media links. The interface is clean and modern, with a blue header and clear navigation.

**Browser (IE, Chrome, Safari)**



The screenshot shows a reporting dashboard with a 'Rolling Sales Forecast - Production Assumptions' table. The table includes columns for 'Time', 'Product Line', 'Demand', 'Units Available', 'Product Back', 'Corporate Contribution', 'Forecast Contribution', 'Corporate Target', and 'Production Margin'. Below the table are two charts: 'Forecast Contribution to Corporate' (a pie chart) and 'Contribution Margin' (a bar chart).

**Excel**



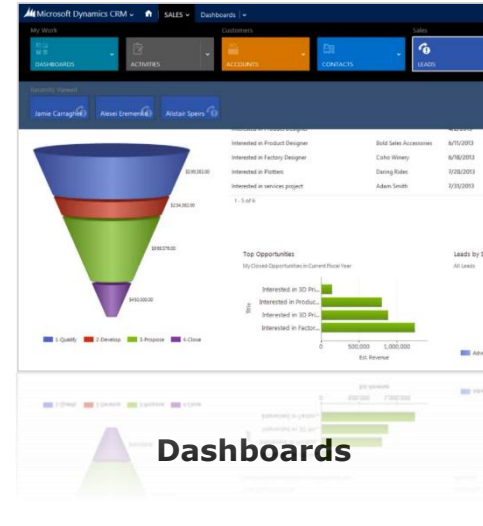
The screenshot shows a reporting dashboard with four main sections: 'Region Performance' (a bar chart showing sales by region), 'Region Overview' (a pie chart showing sales distribution), 'Dead Sea Money' (a bar chart showing sales trends), and 'Active Client Development' (a line chart showing client growth over time).

**Reporting**



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM mobile client dashboard on a tablet and a smartphone. The tablet view displays 'My Open Opportunities', 'My Open Leads', and 'My Active Accounts'. The smartphone view shows a simplified interface with icons for 'Accounts', 'Appointments', 'Campaigns', 'Cases', 'Contacts', 'Email Messages', 'Leads', and 'Letters'.

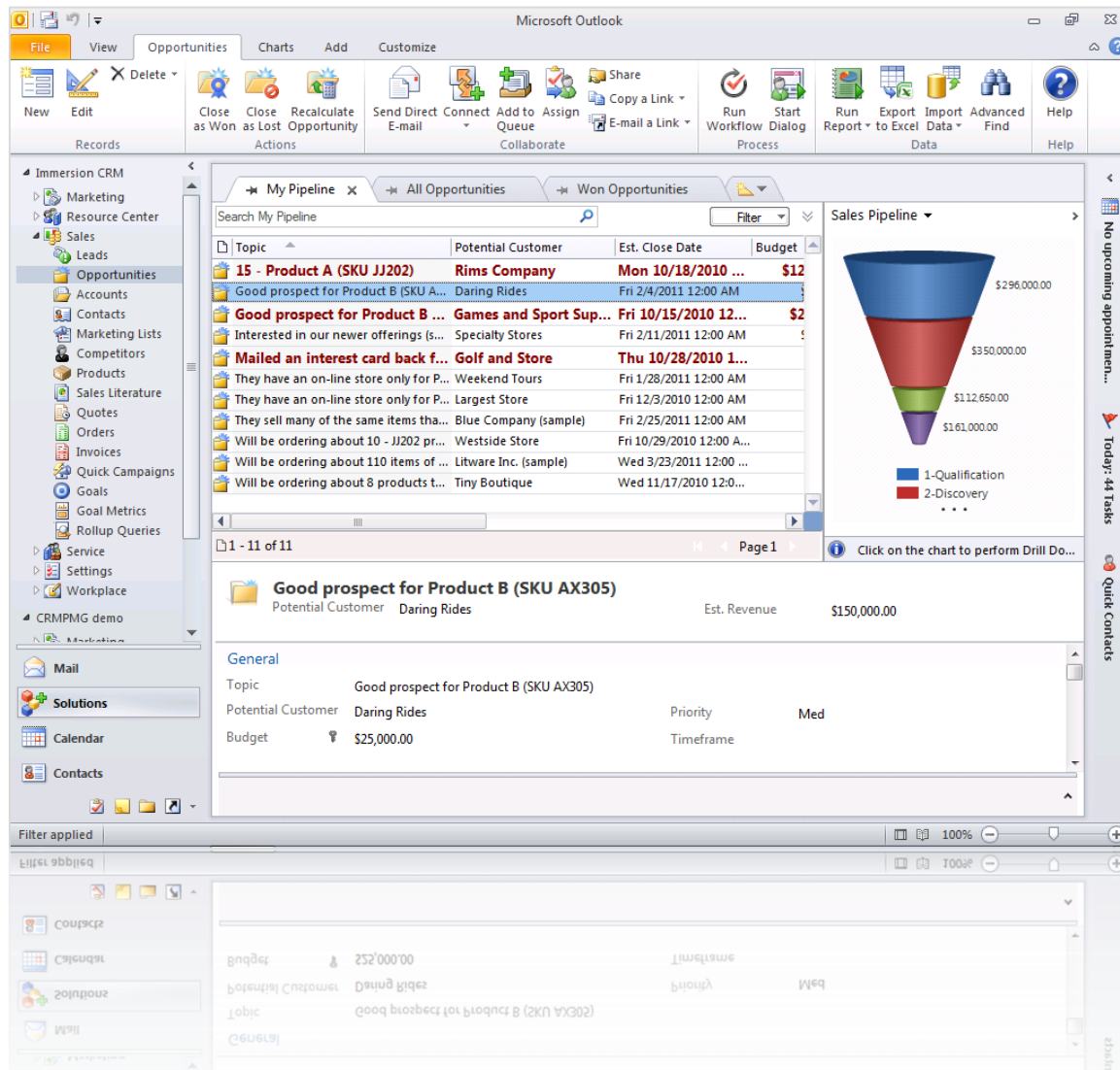
**Mobile Access**



The screenshot shows a Microsoft Dynamics CRM dashboard with a navigation bar at the top and a main content area. The main content area features a funnel chart for 'Sales Pipeline', a 'Top Opportunities' section with a bar chart, and a 'Leads by Source' section with a bar chart.

**Dashboards**

# Integration via Outlook



The screenshot shows Microsoft Outlook with the CRM integration. The top ribbon includes tabs for File, View, Opportunities, Charts, Add, and Customize. The left sidebar shows CRM modules like Marketing, Resource Center, Sales, Leads, Opportunities, Accounts, Contacts, Marketing Lists, Competitors, Products, Sales Literature, Quotes, Orders, Invoices, Quick Campaigns, Goals, Goal Metrics, Rollup Queries, Service, Settings, and Workplace. The main window displays a 'Sales Pipeline' funnel chart and a table of opportunities. A detailed view of an opportunity is shown below the table.

Topic	Potential Customer	Est. Close Date	Budget
15 - Product A (SKU JJ202)	Rims Company	Mon 10/18/2010 ...	\$12
Good prospect for Product B (SKU A...	Daring Rides	Fri 2/4/2011 12:00 AM	
Good prospect for Product B ...	Games and Sport Sup...	Fri 10/15/2010 12...	\$2
Interested in our newer offerings (s...	Specialty Stores	Fri 2/11/2011 12:00 AM	
Mailed an interest card back f...	Golf and Store	Thu 10/28/2010 1...	
They have an on-line store only for P...	Weekend Tours	Fri 1/28/2011 12:00 AM	
They have an on-line store only for P...	Largest Store	Fri 12/3/2010 12:00 AM	
They sell many of the same items tha...	Blue Company (sample)	Fri 2/25/2011 12:00 AM	
Will be ordering about 10 - JJ202 pr...	Westside Store	Fri 10/29/2010 12:00 A...	
Will be ordering about 110 items of ...	Litware Inc. (sample)	Wed 3/23/2011 12:00 ...	
Will be ordering about 8 products t...	Tiny Boutique	Wed 11/17/2010 12:0...	

Below the table, a detailed view of an opportunity is shown:

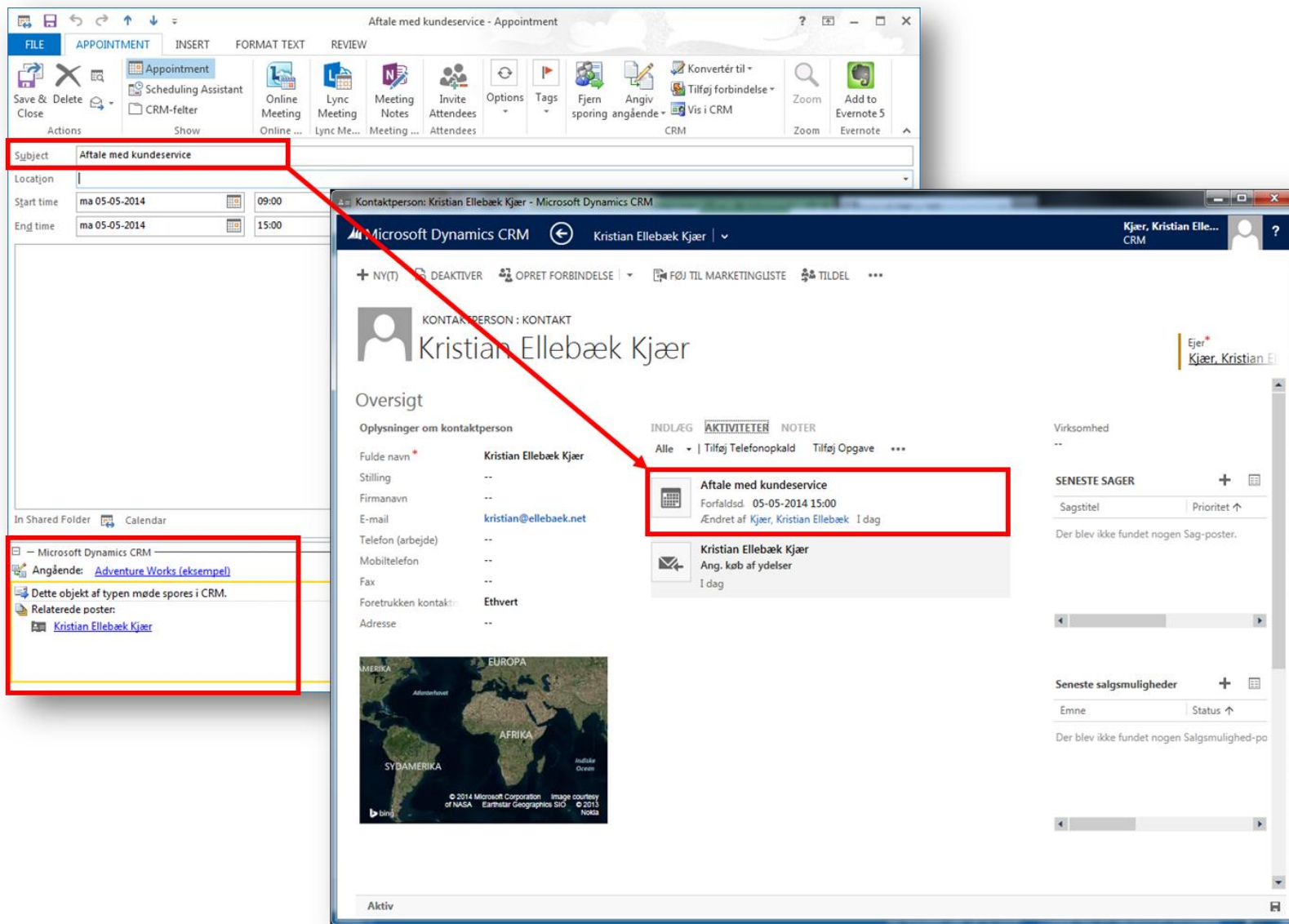
**Good prospect for Product B (SKU AX305)**  
Potential Customer: Daring Rides  
Est. Revenue: \$150,000.00

**General**

Topic	Good prospect for Product B (SKU AX305)		
Potential Customer	Daring Rides	Priority	Med
Budget	\$25,000.00	Timeframe	

- Søgning og visning af kunder, installationer og produkter direkte fra Outlook!
- Fuld integration af e-mails mellem Outlook, kontaktpersoner og kunder.
- Èt tryk på en e-mail og den er arkiveret på den rette kontakt / kunde!

# Sporing af mails, aftaler og opgaver direkte fra Outlook




The image illustrates the synchronization between Outlook and Microsoft Dynamics CRM. On the left, the Outlook 'Appointment' window shows details for 'Aftale med kundeservice' on 05-05-2014. On the right, the Dynamics CRM contact page for 'Kristian Ellebæk Kjær' displays an activity list where this appointment is listed as a calendar event. A red box highlights the subject 'Aftale med kundeservice' in Outlook, and another red box highlights the corresponding activity in the CRM 'Aktiviteter' section. A red arrow points from the Outlook subject to the CRM activity, demonstrating the direct link between the two systems.

# Opnå et 360° kundeoverblik

Microsoft Dynamics CRM | SALG | Kunder | Børnehaven engly | Opret | Jacobsen, Anders... | Netcompany

+ NY(T) | DEAKTIVER | OPRET FORBINDELSE | FØJ TIL MARKETINGLISTE | TILDEL | SEND ET LINK VIA E-MAIL | SLET | ...


KUNDE **Børnehaven engly**

### Oversigt

**Firmaoplysninger**

Firmanavn\* **Børnehaven engly**

Overordnet firma **Aarhus Kommune**

Telefon **86987845**

Fax --

Websted **http://www.bornehavenengly.dk**

**Identifikation**

Kundetype **Erhverv**

P-nummer --

CVR --

**INSTALLATIONER**

Type	Installationsnummer...	Adresse ↑
Energi	789454894	Busgaden 1, 8000, Aarh...
Fiber	2423423423	Busgaden 3, 8000, Aarh...

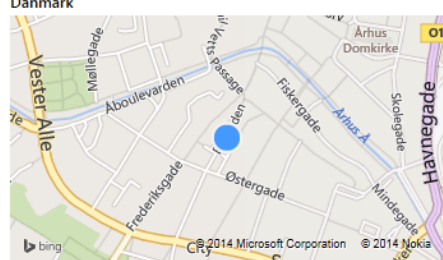
**Årsindtægt**  
kr.90.000,00

**Antal ansatte**  
4.800

**Ejer\***  
**Karstensen, Ni**

**Adresse**

Busgaden 1  
8000 Aarhus  
Danmark



Primær kontaktperson  
**Madsen (eksempel), René Lund**

E-mail **someone\_h@example.com**

Forretning **555-0107**

**Kontakter**






Fulde navn ↑	E-mail
Herp (eksempel), Jesper	someone_k@example.c...
Madsen (eksempel), Re...	someone_h@example.c...

**AKTIVE BERETTIGELSER**

**INDLÆG AKTIVITETER NOTER**

Angiv indlæg her Indlæg

Begge Automatiske indlæg Brugerindlæg

- 
**Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)**  
 Sag: lukket af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel).  
 På Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)s væg  
 10-06-2014 10:58
- 
**Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)**  
 Sag: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel).  
 På Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)s væg  
 10-06-2014 10:58
- 
**Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)**  
 Sag: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel).  
 På Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)s væg  
 10-06-2014 10:58
- 
**Bestiller højst sandsynligt 18 af varenummer JJ202 i år (eksempel)**  
 Salgsmulighed: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel).  
 På Bestiller højst sandsynligt 18 af varenummer JJ202 i år (eksempel)s væg  
 10-06-2014 10:58
- 
**Børnehaven engly**  
 Konto: Oprettet af Karstensen, Niels.  
 På Børnehaven englys væg  
 10-06-2014 10:58

**SENESTE SAGER**

Sagstitel ↑	Sagsnummer	Prioritet
Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)	SAG-01002-V4H3M8	Normal

# Forretnings og rolle orienterede Dashboards

 Dashboard: **Fælles overblik**

**Kundesager: Dash: Nye kundesager**

<input type="checkbox"/>	Sagsnavn	Område	Henvendelsestype	Sagsbe...
<input type="checkbox"/>	Ændring af medlemskab f...	Medlemsservice	Medlemskab	Ulla M. Th
<input type="checkbox"/>	Værdi af medlemskab	Medlemsservice	Medlemskab	Ulla M. Th
<input type="checkbox"/>	Virksomhedstjek 2013	Medlemsservice	Økonomi	Lone F. N
<input type="checkbox"/>	Virksomhedskontrol maj ...	Medlemsservice	Køre-hvile-tid	Ulla M. Th
<input type="checkbox"/>	virksomhedskontrol dece...	Medlemsservice	Køre-hvile-tid	Ulla M. Th

1 - 5 af 54 (0 er valgt) Side 1

Alle # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Æ Ø Å

**Kunder: Nye medlemmer (30 dage)**

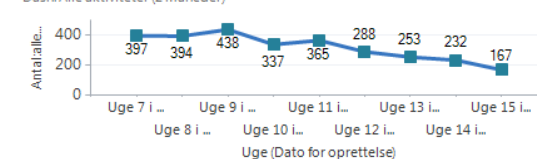
<input type="checkbox"/>	Kundenavn	Medlemstype	Indmeldt
<input type="checkbox"/>	AA TRANSPORT-SERVICE A/S	Medlem	26-03-2013
<input type="checkbox"/>	VOGNMAND LEIF GJØDSBØL	Medlem	15-03-2013
<input type="checkbox"/>	VILSLEV FLYTTEFORRENING APS	Medlem	11-03-2013
<input type="checkbox"/>	Route Expres ApS	Medlem	26-03-2013
<input type="checkbox"/>	NIELS LAUTRUP CHRISTIANSEN A/S	Medlem	04-04-2013

1 - 5 af 9 (0 er valgt) Side 1

Alle # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Æ Ø Å

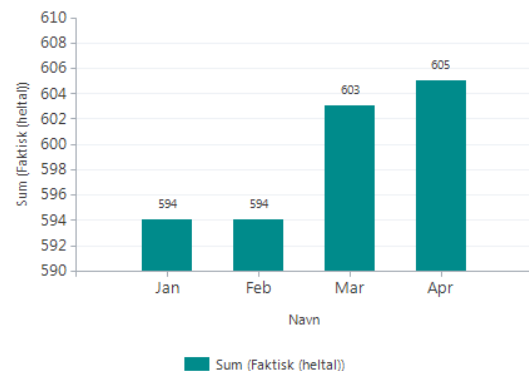
Antal Aktiviteter (sidste 2 måneder)

Dash: Alle aktiviteter (2 måneder)



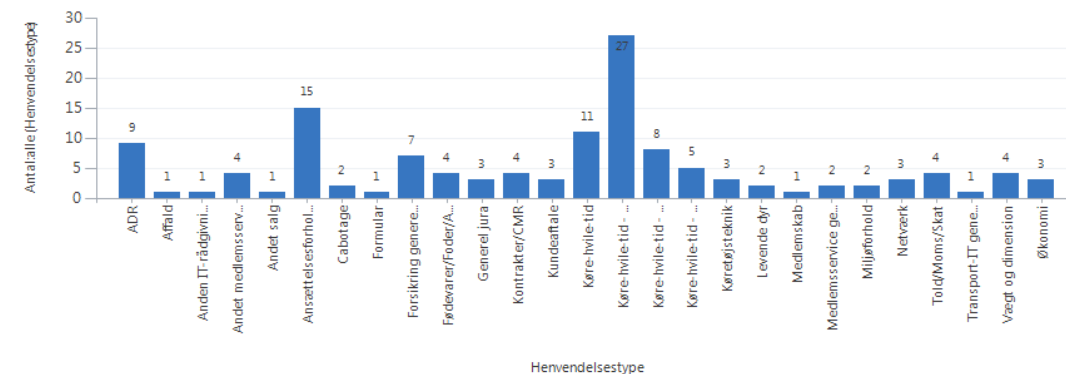
Medlemmer per måned

Antal medlemmer



Henvendelser pr. type

Dash: Henvendelser sidste 14 dage





Standard CRM



Dashboards og lister



Søgning og visning



Outlook

Kort Demo af standard CRM 2013

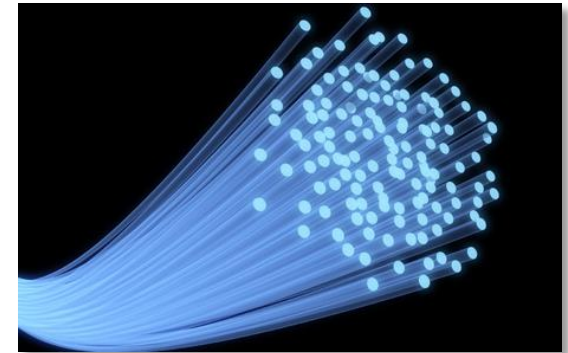
# DEMO

# Agenda

- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

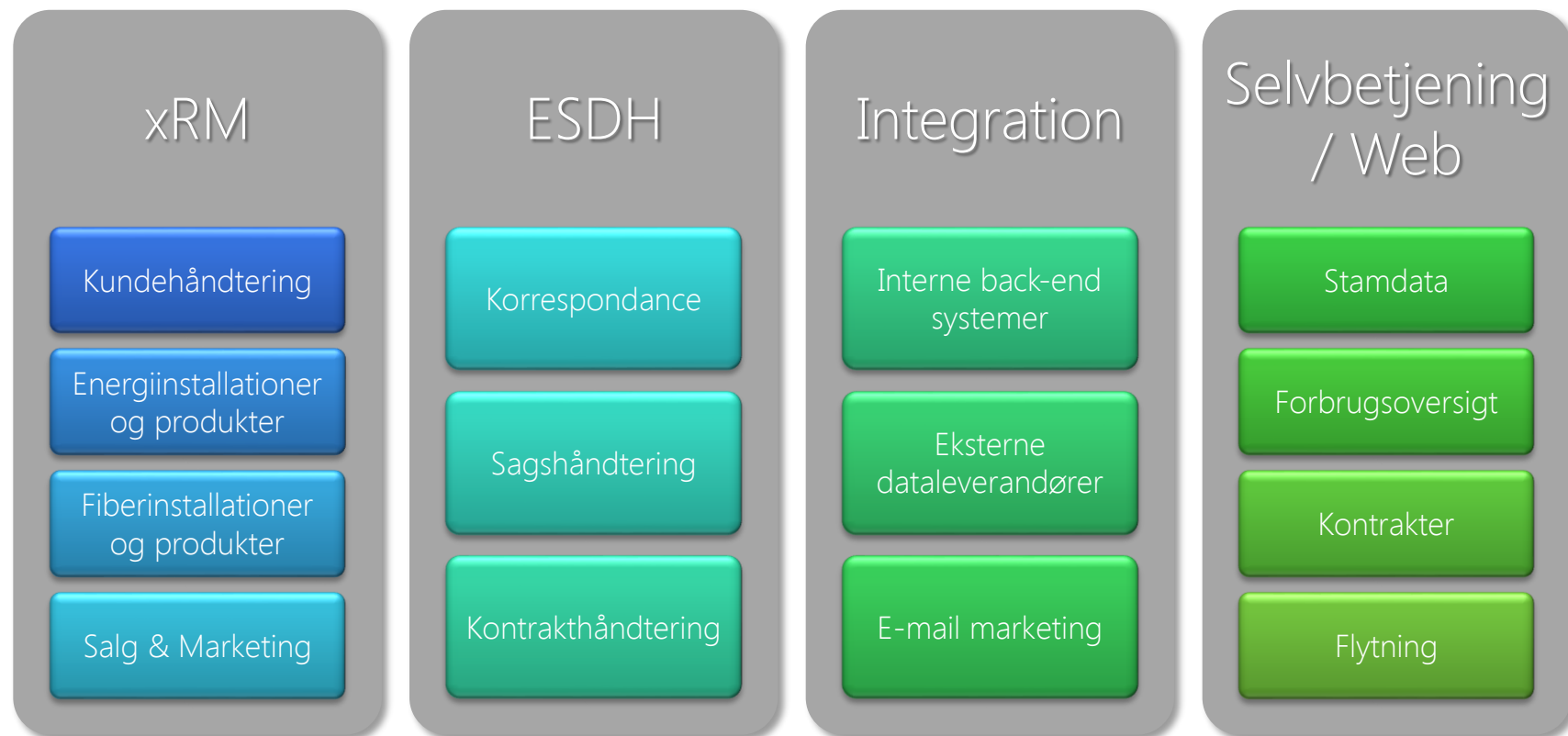
## xRM i forsyningsbranchen

- Netcompany har de seneste år haft stor succes med at introducere Microsoft Dynamics CRM for en række forsyningselskaber. Løsningerne har været kendetegnet ved:
  - Optimal udnyttelse af platformen
  - Tæt integration til relevante delsystemer (afregning, web, online marketing, mdr)
  - Fokus på *kunde* – frem for *adresse/installation*
  - Automatisering/selvbetjening – fx kontrakthåndtering og kundeoprettelse
  - Kendskab til branchen – og hermed gennemtænkte løsninger



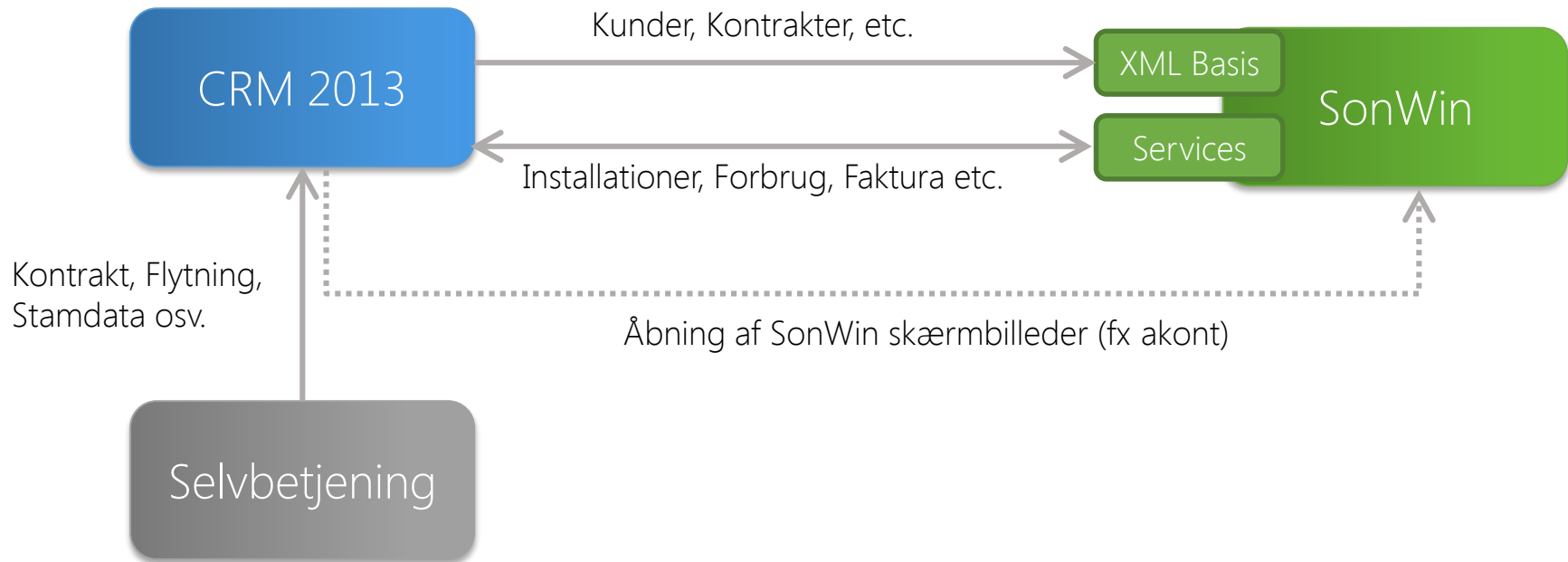
# CRM og forsyningsområdet

- De typiske områder som der arbejdes med er:



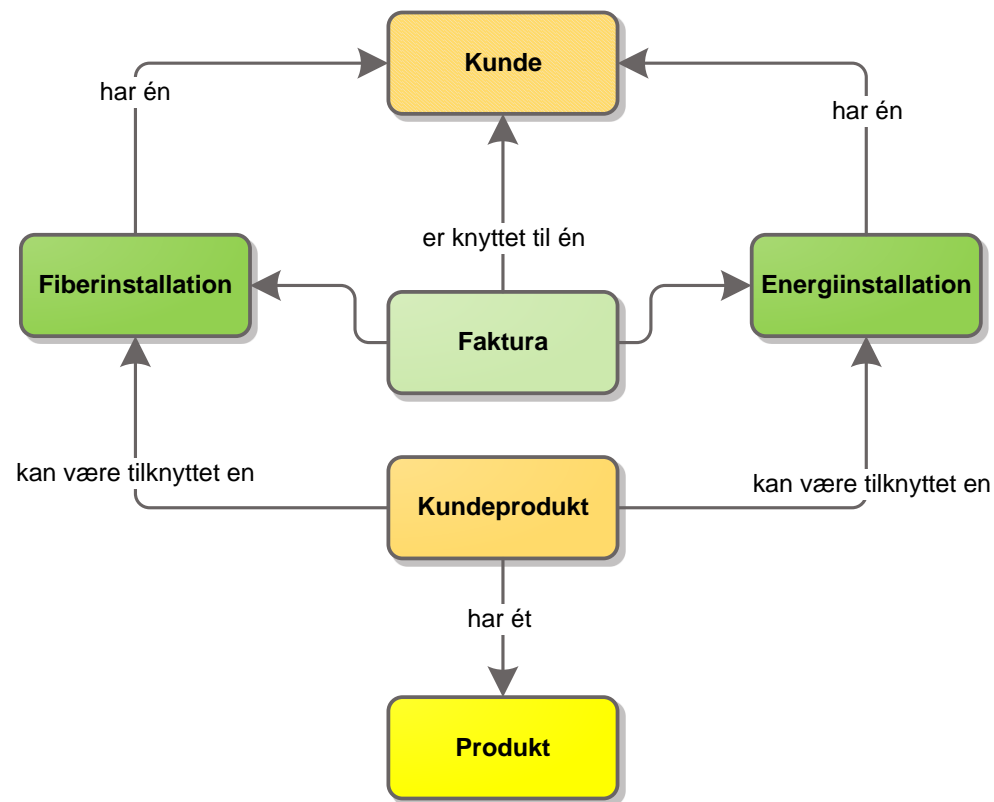
# Sammenhæng mellem CRM og SonWin

- CRM og SonWin integreres oftest særdeles tæt så kernerdata altid er opdateret mellem begge systemer. Herudover overføres fx nye ordre/kontrakter til SonWin.



# Fleksibel datamodel

- xRM giver rig mulighed for at tilpasse datamodellen så den præcis passer med jeres forretning – og ikke omvendt.
- Det platformen er skabt med denne fleksibilitet for øje - påvirker dette ikke graden af standardisering og fremadrettet opgraderingsmuligheder.
- Data trækkes så typisk fra back-end systemer som:
  - ERP / Afregningssystemer
  - Selvbetjening
  - Master Data



# Kontrakter og aftaler

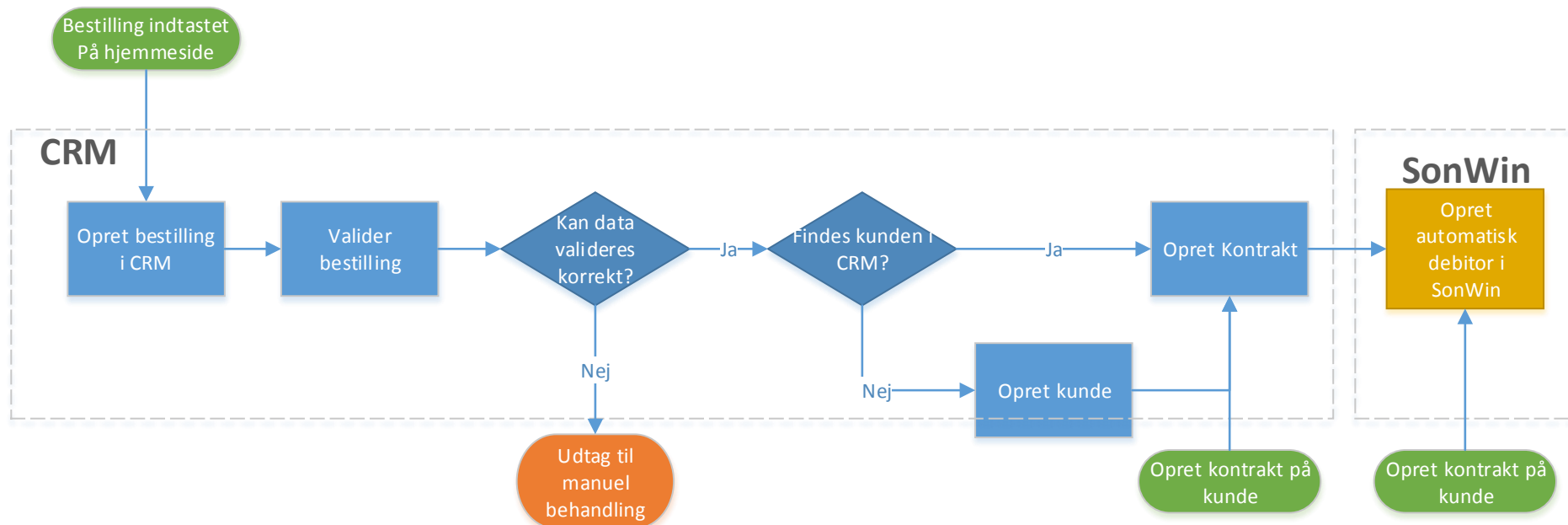
Det skulle være så enkelt....

- Men ofte ser vi at der går rigtig meget tid i organisationen med at oprette og håndtere kontrakter og aftaler.
- I takt med den stadig stigende liberalisering af bl.a. el-marked og et generelt ønske om at automatisere "tidsrøvere" vælger flere og flere at automatisere kontraktoprettelsen for de aftaletyper med stor kvantitet.



# Kontrakthåndtering- og automatisering

- Netcompany har implementerede en række løsninger der understøtter helt eller delvist automatiserede kontraktprocesser fra hjemmesiden → CRM → SonWin (f.eks. el og gas).
- På fx AarhusAffald er man gået skridtet videre og digitaliseret og automatiseret samtlige hovedprocesser (ca. 25) via en ny selvbetjeningsportal.



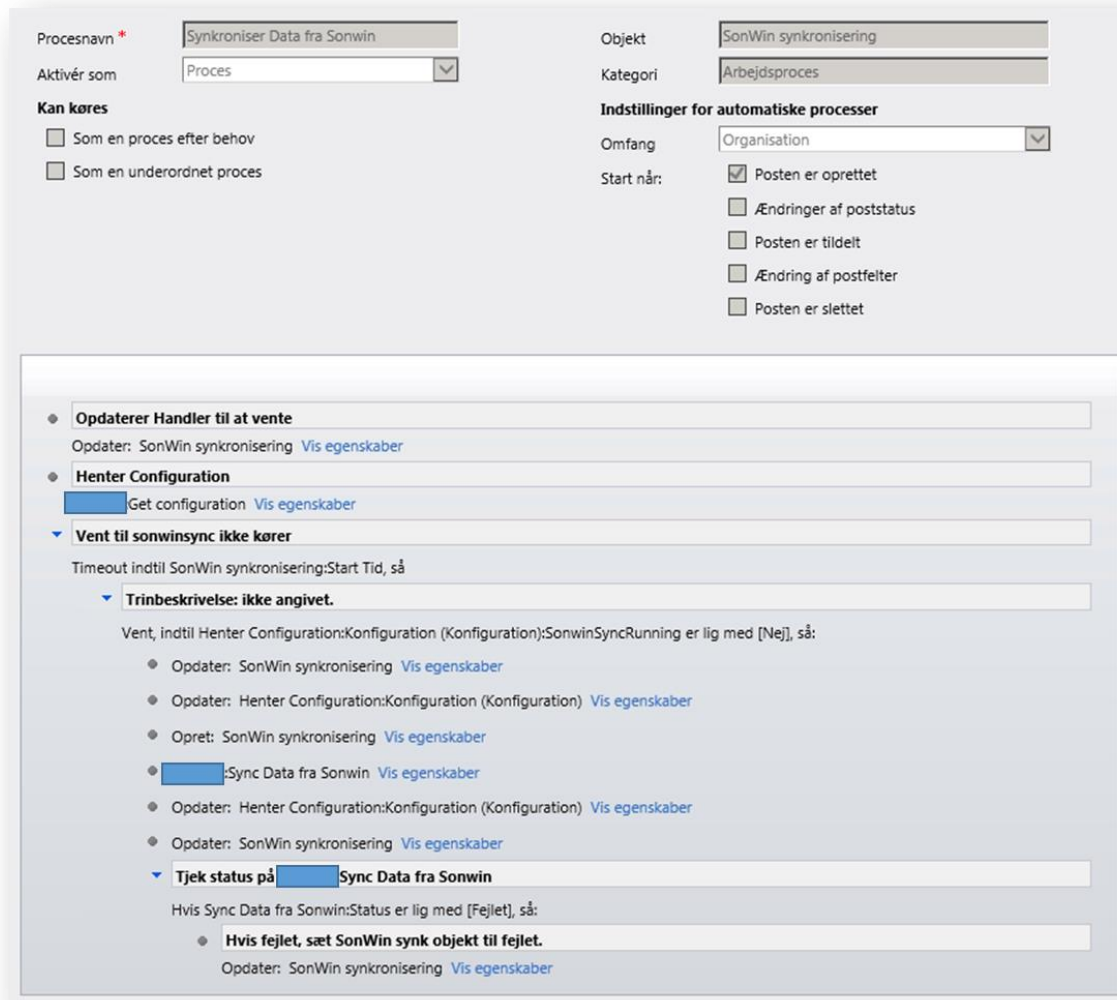


# Automatisering i CRM

Når kontrakter, kunder, sager osv. oprettes eller ændres i CRM kan arbejdsprocesser understøtte og ofte automatisere arbejdsgange.

Eksempler kunne være:

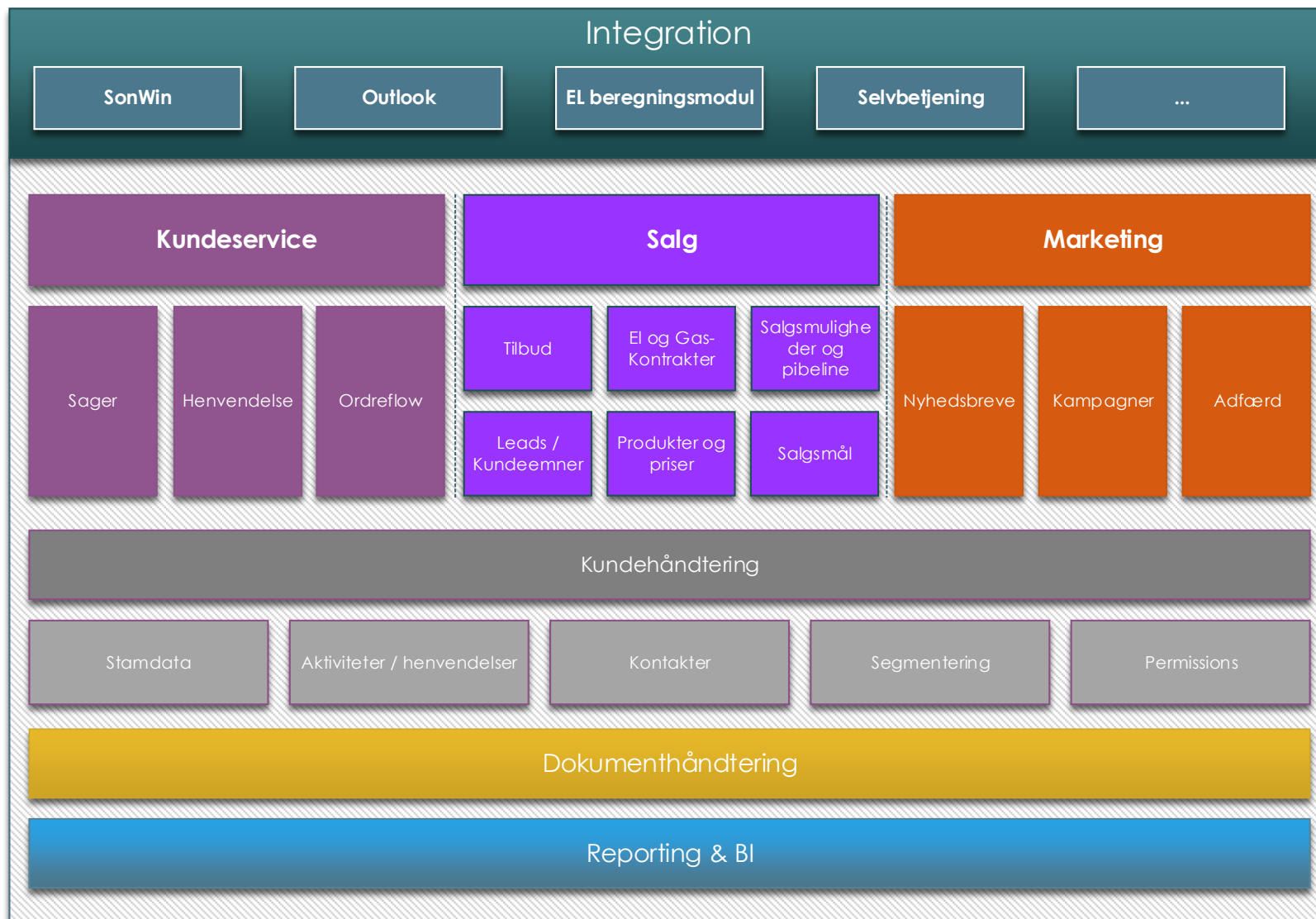
- Sende sagsnotifikation til kunde ved en given status.
- Oprette en flytteanmodning registeret i CRM til SonWin
- Oprette en kunde med installation i SonWin fra CRM.



The screenshot shows a configuration window for an automated process. The top section contains fields for 'Procesnavn' (Synkroniser Data fra Sonwin), 'Aktivér som' (Proces), 'Objekt' (SonWin synkronisering), and 'Kategori' (Arbejdsproces). Below these are checkboxes for 'Kan køres' (Som en proces efter behov, Som en underordnet proces). The 'Indstillinger for automatiske processer' section includes 'Omfang' (Organisation) and 'Start når:' (Posten er oprettet, Ændringer af poststatus, Posten er tildelt, Ændring af postfelter, Posten er slettet). The bottom section shows a list of process steps:

- **Opdaterer Handler til at vente**  
Opdater: SonWin synkronisering [Vis egenskaber](#)
- **Henter Configuration**  
Get configuration [Vis egenskaber](#)
- ▼ **Vent til sonwinsync ikke kører**  
Timeout indtil SonWin synkronisering:Start Tid, så
  - ▼ **Trinbeskrivelse: ikke angivet.**  
Vent, indtil Henter Configuration:Konfiguration (Konfiguration):SonwinSyncRunning er lig med [Nej], så:
    - Opdater: SonWin synkronisering [Vis egenskaber](#)
    - Opdater: Henter Configuration:Konfiguration (Konfiguration) [Vis egenskaber](#)
    - Opret: SonWin synkronisering [Vis egenskaber](#)
    - Sync Data fra Sonwin [Vis egenskaber](#)
    - Opdater: Henter Configuration:Konfiguration (Konfiguration) [Vis egenskaber](#)
    - Opdater: SonWin synkronisering [Vis egenskaber](#)
  - ▼ **Tjek status på Sync Data fra Sonwin**  
Hvis Sync Data fra Sonwin:Status er lig med [Fejlet], så:
    - **Hvis fejlet, sæt SonWin synk objekt til fejlet.**  
Opdater: SonWin synkronisering [Vis egenskaber](#)

# Netcompany xRM funktionstak for forsyningsløsninger





## Kunde: SE

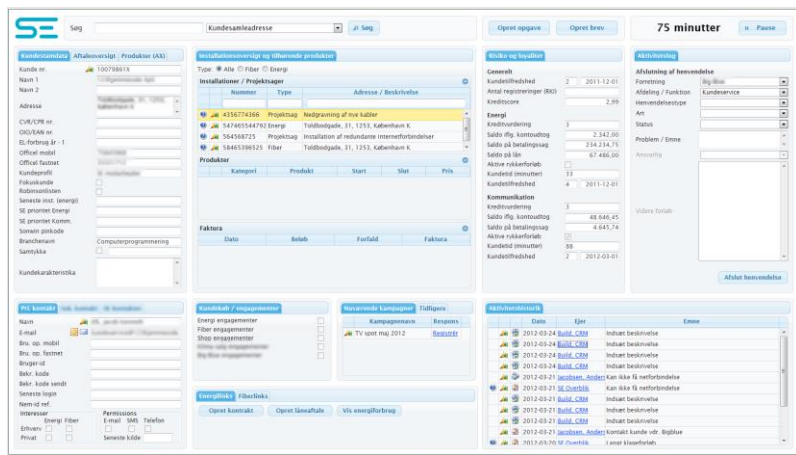
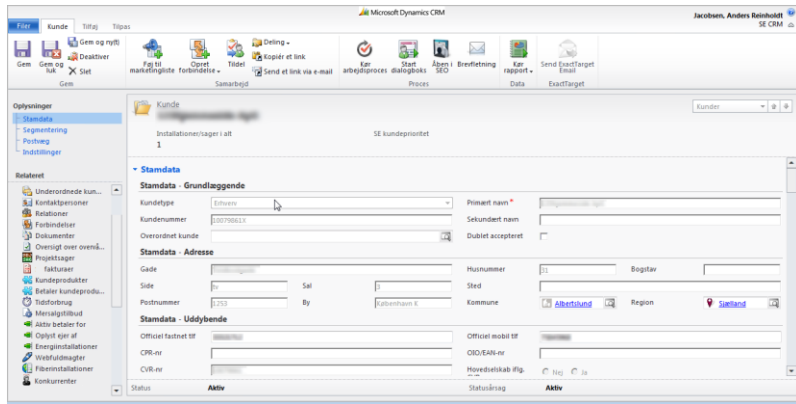
- SE leverer strøm, gas, fiber og generelle ydelser indenfor energisektoren.

## Udfordring

- Manglende overblik over kunder, installationer og produkter
- Fragmenteret segmenteringsdata som gjorde målretning ifm. salg og kampagner ineffektivt.
- Fokus på kunder frem for adresser

## Løsning

- Implementering af CRM system til komplet oversigt over en kundes engagement.
- Integration op mod SE's forskellige systemer via central Biztalk baseret integrationsmotor.
- Stam styring af alle kundehenvendelse – lige fra e-mails, telefonopkald, fax og breve hvilket giver et unikt grundlag for professionel opfølgning på fremtidige kundehenvendelser.
- Egenudviklet kundeservice overbliksmulud som samler alle informatio om en kunde engagement i ét billede.





## Kunde: EnergiMidt

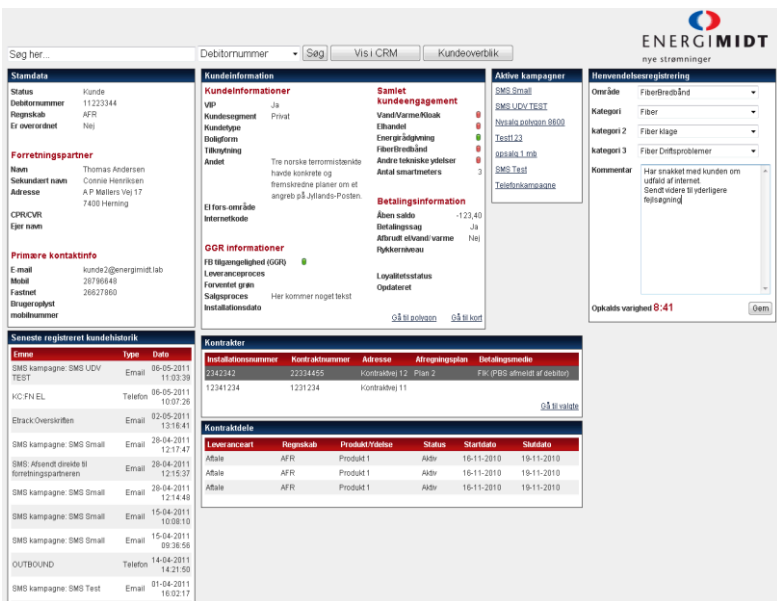
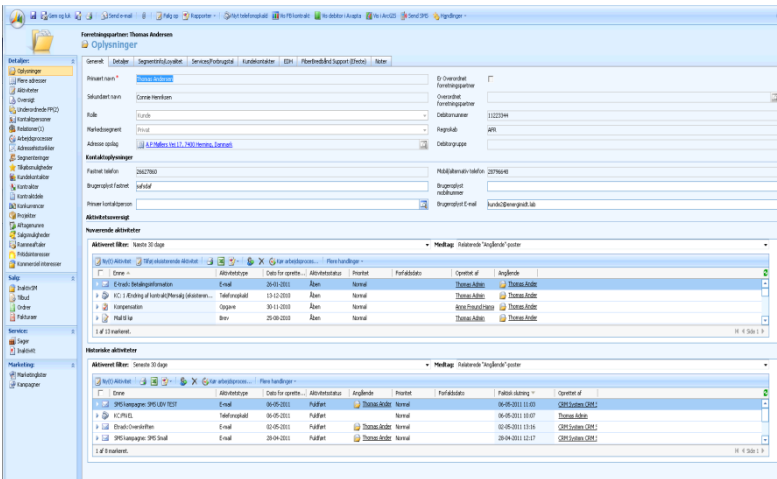
- EnergiMidt leverer strøm, fiber og generelle ydelser indenfor energisektoren. Således skal organisationen håndtere komplet salg, service og rapportering indenfor nogle meget forskellige fagområder
- Efter liberalisering af elmarkedet er der stor fokus på kundepleje og service

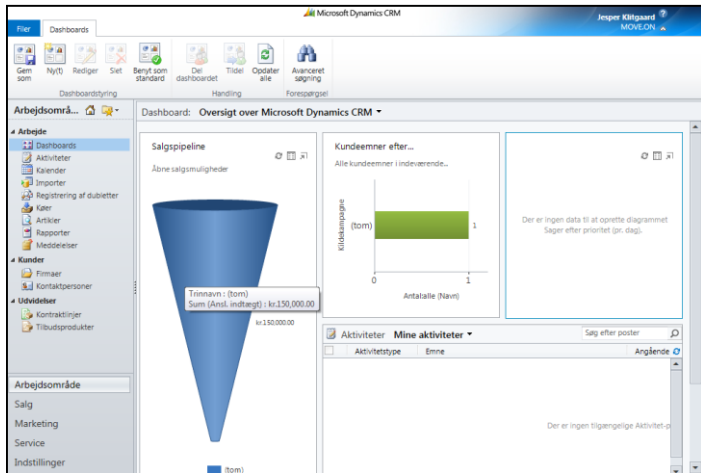
## Udfordring

- EnergiMidt ønskede at gå fra at være en produktorienteret virksomhed til fremover at have en mere tværorganisatorisk tilgang til deres kunde. Dette krævede et komplet kundeoverblik på tværs af de forskellige forretningsområder

## EnergiMidts løsning

- Implementering af CRM system til komplet oversigt over en kundes engagement.
- Integration op mod EnergiMidts forskellige ERP systemer via central datahub. CRM sørger for samling af en kundes engagement på tværs af de forskellige kundenumre
- Automatisk arkivering af henvendelsen inkl. varighed så der kan laves rapportering på brug af tid





## Kunde: E.ON Danmark

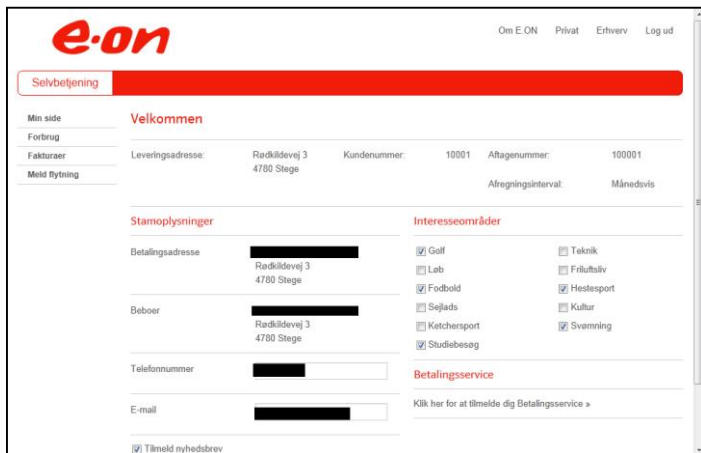
- E.ON er et af verdens største privatejede energiselskaber, der dagligt betjener ca. 35 millioner europæiske kunder.
- E.ON Danmark har aktiviteter inden for handel med el og gas samt teknisk og administrativ drift af fjernvarmeværker og fjernvarmenet.

## Udfordring

- Tidligere – anvendelse af adskilte silo-orienterede systemer.
- Data bearbejdes og flyttes i høj grad manuelt via excel ark eller tilpassede database løsninger.

## Løsning

- Dynamics AX opgraderes til nyeste version (2012) og forretningsprocesserne effektiviseres og forankres.
- Dynamics CRM 2011 introduceres til understøttelse af salgsprocessen fra lead til kunde, herunder generering af tilbud og kontrakter. Understøttelse af front-office funktioner i kundeservice.
- SonWin etableres som ny løsning til hjemtagning af måledata for Gas, El og Varme, afstemning, kontrol af måledata samt understøttelse af back-office funktioner i kundeservice.
- En ny selvbetjeningsportal etableres der giver kunderne mulighed for at logge på og se eksempelvis forbrug og fakturaer.
- Løfter integrationen og udvekslingen af forretningskritisk data, samt forbedrer forretning- og ledelsesmæssig rapportering.
- Løsningen leveres som én samlet og integreret løsning baseret på de enkelte komponenter; CRM, AX, SonWin og selvbetjeningsportalen.



The screenshot shows the E.ON customer self-service portal. The header includes the E.ON logo and navigation links for 'Om E.ON', 'Privat', 'Erhverv', and 'Log ud'. The main content area is titled 'Selvbetjening' and 'Velkommen'. It displays customer information such as 'Leveringsadresse: Rødkildevej 3, 4780 Stege', 'Kundennummer: 10001', and 'Aftagenummer: 100001'. There are sections for 'Stamoplysninger' (Personal Information) and 'Interesseområder' (Interests). The 'Stamoplysninger' section includes fields for 'Betalingsadresse', 'Beboer', and 'Telefonnummer'. The 'Interesseområder' section includes checkboxes for 'Golf', 'Leb', 'Fodbold', 'Ketchersport', 'Studiebesøg', 'Teknik', 'Fritidsliv', 'Hestesport', 'Kultur', and 'Svømning'. A link for 'Betalingservice' is also visible.

# Agenda

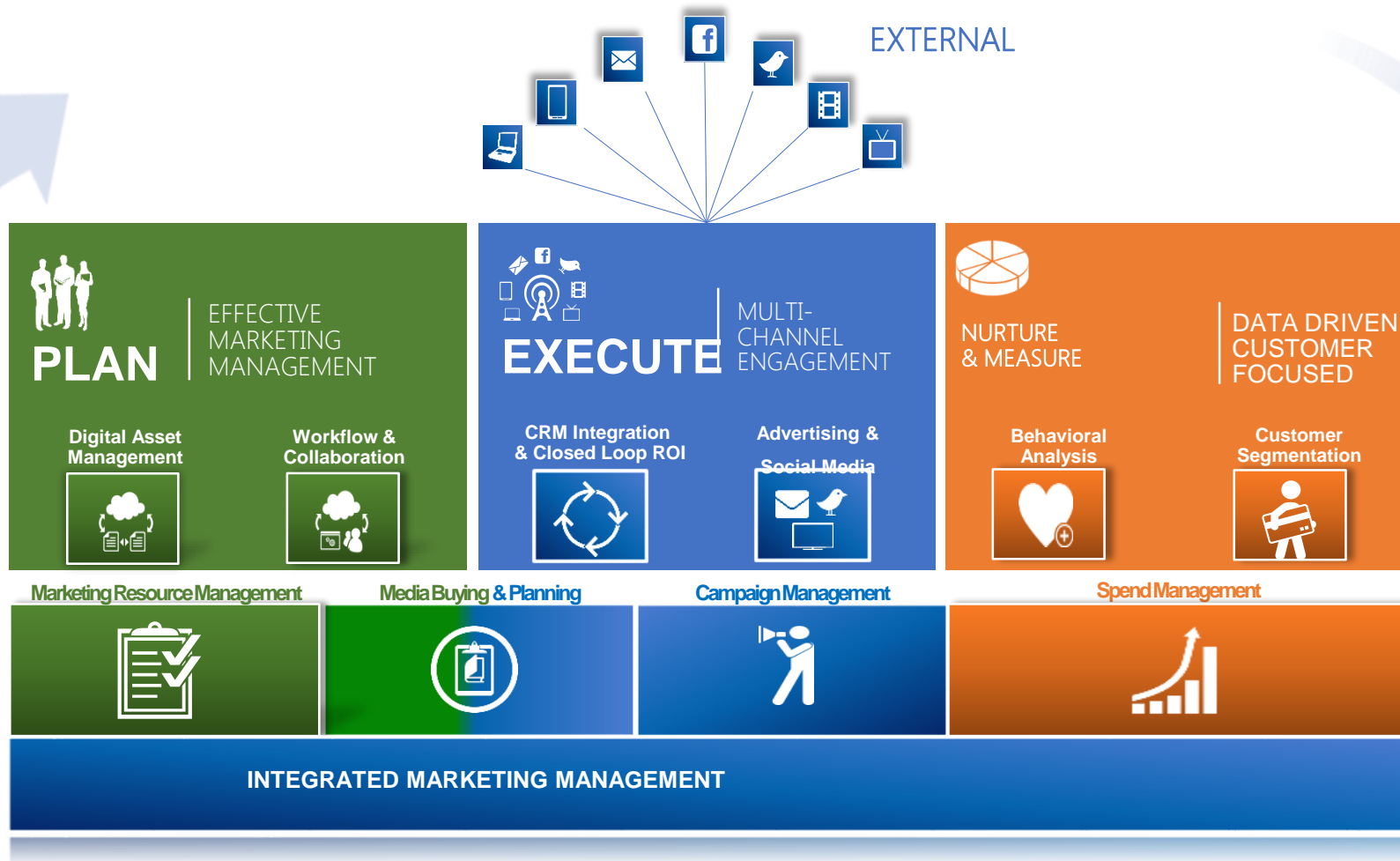
- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

# Digital marketing

- Tilgang, modenhed og ambitionsniveau i forhold til marketing, og i særdeleshed digital marketing, er meget forskellig i de enkelte organisationer.
- I takt med den generelle liberaliseringen og ønske om multi-produkt strategier får digital marketing dog mere og mere opmærksomhed.
- Typiske marketing aktiviteter i et CRM system

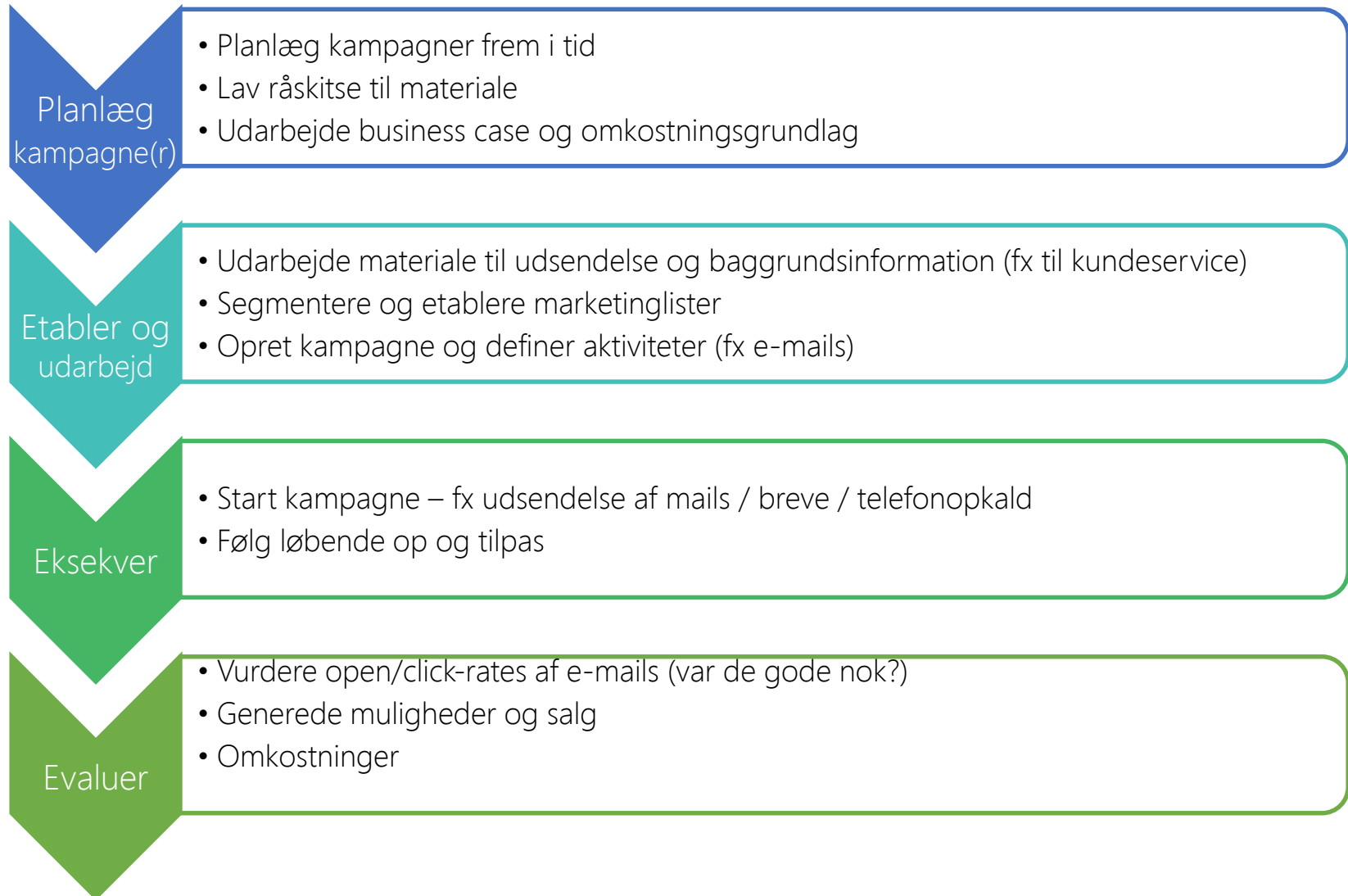


# Microsoft Dynamics Marketing





# Den typiske marketingproces i CRM



# Microsoft Dynamics Marketing



# Samlet kampagneoverblik med Dynamics Marketing

CONTOSO MARKETING EXECUTION CAMPAIGN MANAGEMENT New

CAMPAIGN

## MarketingPilot 15 Product Launch - Convergence (100001)

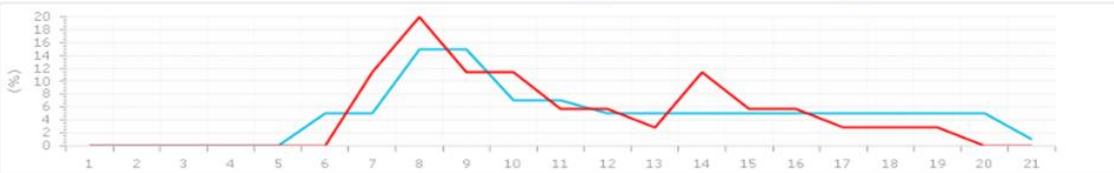
Status: Active  
Code: Dyn.Gem.Q3.13  
Name: MarketingPilot 15 Product Launch - Convergence  
Company: Contoso Ltd.  
Department: Dynamics  
Program: MarketingPilot 15 Launch

Start Date: 1/1/2013  
End Date: 3/31/2013  
Quantity: 1000  
Category: Advertising  
Folder: Marketing  
Automation Active:   
Lead Scoring Model: Gemini Leads

Objectives: Generate new Leads to increase awareness of the MarketingPilot 15 product launch at Convergence.  
Nurture Leads and provide qualified Leads to Sales Representatives to turn into opportunities.

**Results**

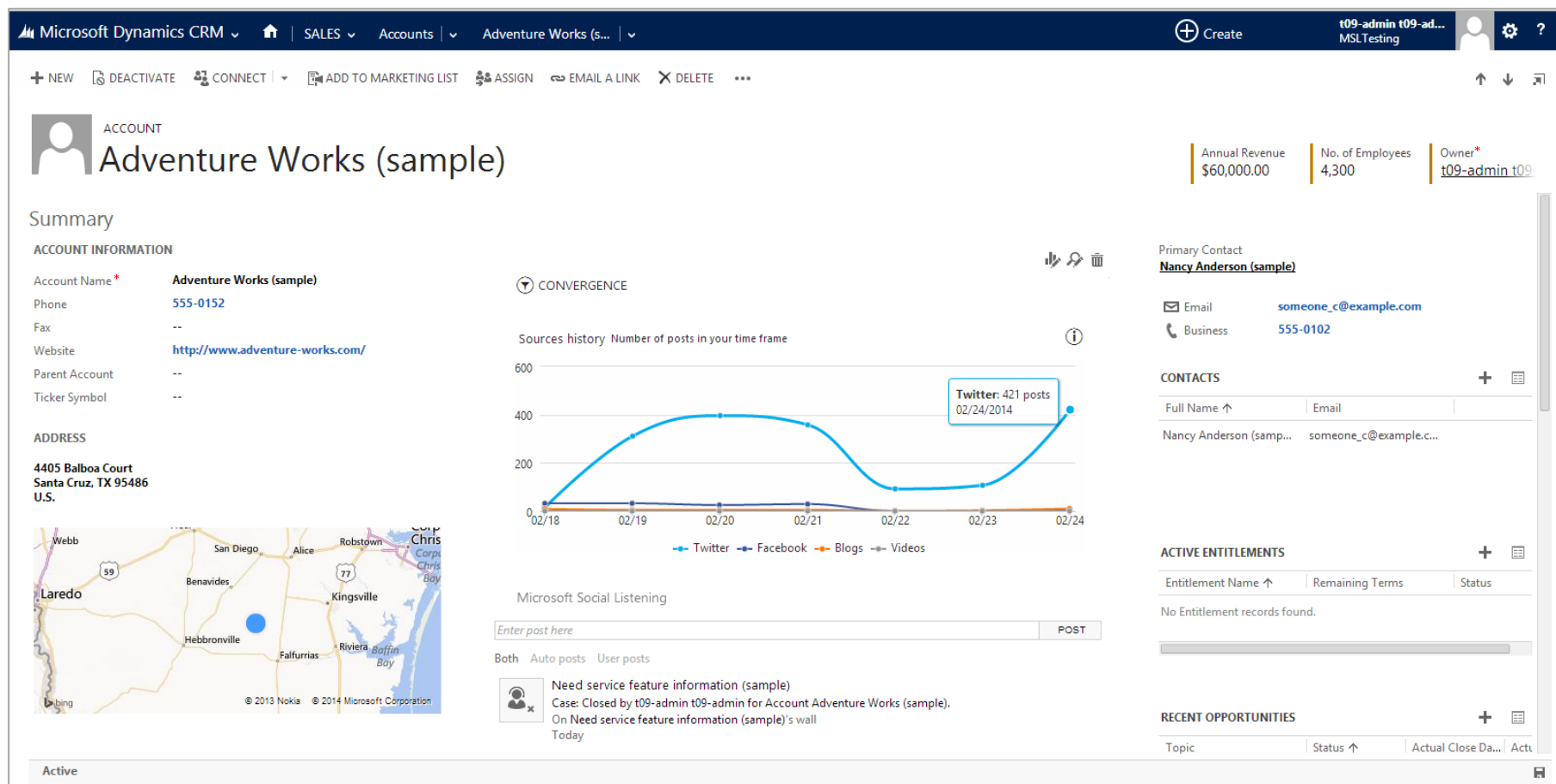
Response Model: Gemini Launch (21 days) (Leads)



	To-date	Total	Estimate	Variance %	Variance
Leads	\$8,115.80	22	1000	2.2%	-978
Unit Cost		\$16,231.59	25	64,926.36%	\$16,206.59
Average Score		227.27	200	113.64%	27.27
Average Grade		Excellent	Excellent		

# Social Insights på kunder og kontakter

- Integrerer målinger direkte på kunder og kontakter



**Microsoft Dynamics CRM** | SALES | Accounts | Adventure Works (s... | Create | t09-admin t09-ad... MSLTesting

**ACCOUNT**  
**Adventure Works (sample)**

Annual Revenue: \$60,000.00 | No. of Employees: 4,300 | Owner: t09-admin t09...

**Summary**

**ACCOUNT INFORMATION**

Account Name\* **Adventure Works (sample)**  
 Phone: 555-0152  
 Fax: --  
 Website: <http://www.adventure-works.com/>  
 Parent Account: --  
 Ticker Symbol: --

**ADDRESS**

4405 Balboa Court  
 Santa Cruz, TX 95486  
 U.S.

**CONVERGENCE**

Sources history Number of posts in your time frame

Date	Twitter	Facebook	Blogs	Videos
02/18	~50	~50	~50	~50
02/19	~300	~50	~50	~50
02/20	~400	~50	~50	~50
02/21	~350	~50	~50	~50
02/22	~100	~50	~50	~50
02/23	~150	~50	~50	~50
02/24	421	~50	~50	~50

Twitter: 421 posts 02/24/2014

Microsoft Social Listening

Enter post here [POST]

Both Auto posts User posts

Need service feature information (sample)  
 Case: Closed by t09-admin t09-admin for Account Adventure Works (sample).  
 On Need service feature information (sample)'s wall  
 Today

**Primary Contact**  
**Nancy Anderson (sample)**  
 Email: someone\_c@example.com  
 Business: 555-0102

**CONTACTS**

Full Name ↑	Email
Nancy Anderson (samp...	someone_c@example.c...

**ACTIVE ENTITLEMENTS**

Entitlement Name ↑	Remaining Terms	Status
No Entitlement records found.		

**RECENT OPPORTUNITIES**

Topic	Status ↑	Actual Close Da...	Act
-------	----------	--------------------	-----

Active

Marketing



Definere marketingliste



Oprette kampagne



Definér automation

Demo af Marketing funktioner

DEMO

# Agenda

- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

# Hvad er god kundeservice?

Det kommer an på hvem du spørger!

- For kunden
  - Hurtige svartider
  - Professionel håndtering og opfølgning
  - Enkelte og korrekte svar
- For virksomheden
  - Hurtige behandling
  - Så meget automatisering som muligt
  - Let adgang til information
  - Tilfredse kunder



## Typiske CRM områder i kundeservice

- Følgende områder ses ofte taget i anvendelse ifm. kundeservice i CRM

Kundeoverblik

Kontakter

Sagshåndtering

Dashboards

Køhåndtering

E-mail  
håndtering

Telefon  
integration

Genveje til  
systemer

Automatisering  
af processer



# Målrettet kunderoverblik

Microsoft Dynamics CRM | SALG | Kunder | Børnehaven engly

Jacobsen, Anders... Netcompany

+ NY(T) DEAKTIVER OPRET FORBINDELSE FØJ TIL MARKETINGLISTE TILDEL SEND ET LINK VIA E-MAIL SLET

KUNDE **Børnehaven engly**

Årsindtægt: kr.90.000,00 | Antal ansatte: 4.800 | Ejer\*: Karstensen, Ni

### Oversigt

#### Firmaoplysninger

Firmanavn\*: **Børnehaven engly**  
 Overordnet firma: **Aarhus Kommune**  
 Telefon: **86987845**  
 Fax: --  
 Websted: <http://www.bornehavenengly.dk>

#### Identifikation

Kundetype: **Erhverv**  
 P-nummer: --  
 CVR: --

#### INSTALLATIONER

Type	Installationsnummer...	Adresse ↑
Energi	789454894	Busgaden 1, 8000, Aarh...
Fiber	2423423423	Busgaden 3, 8000, Aarh...

#### INDLÆG AKTIVITETER NOTER

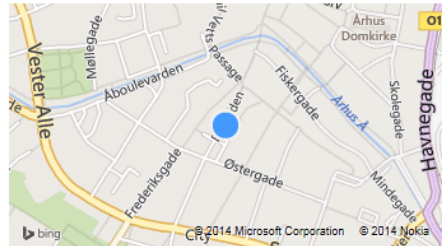
Angiv indlæg her  Indlæg

Begge Automatiske indlæg Brugerindlæg

- Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)**  
Sag: lukket af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel). På Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)s væg 10-06-2014 10:58
- Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)**  
Sag: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel). På Leverancen nåede aldrig frem (eksempel)s væg 10-06-2014 10:58
- Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)**  
Sag: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel). På Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)s væg 10-06-2014 10:58
- Bestiller højst sandsynligt 18 af varenummer JJ202 i år (eksempel)**  
Salgsmulighed: oprettet af Karstensen, Niels for Kunde Alpine Ski House (eksempel). På Bestiller højst sandsynligt 18 af varenummer JJ202 i år (eksempel)s væg 10-06-2014 10:58
- Børnehaven engly**  
Konto: Oprettet af Karstensen, Niels. På Børnehaven englys væg 10-06-2014 10:58

#### Adresse

**Busgaden 1  
8000 Aarhus  
Danmark**



Primær kontaktperson: **Madsen (eksempel), René Lund**

E-mail: [someone\\_h@example.com](mailto:someone_h@example.com)  
 Forretning: **555-0107**

#### Kontakter

Fulde navn ↑	E-mail
Herp (eksempel), Jesper	someone_k@example.c...
Madsen (eksempel), Re...	someone_h@example.c...

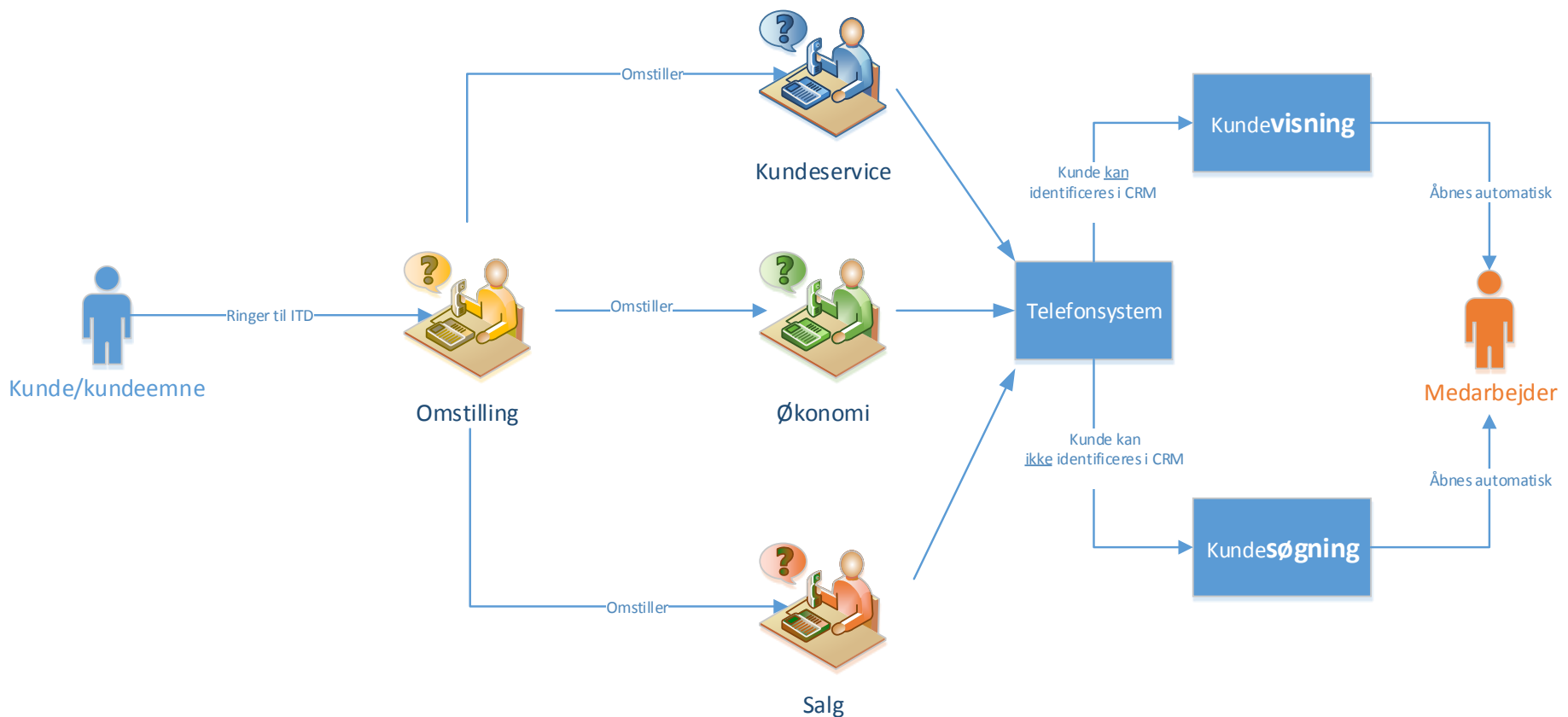
#### SENESTE SAGER

Sagstitel ↑	Sagsnummer	Prioritet
Kontaktoplysninger ønskes (eksempel)	SAG-01002-V4H3M8	Normal

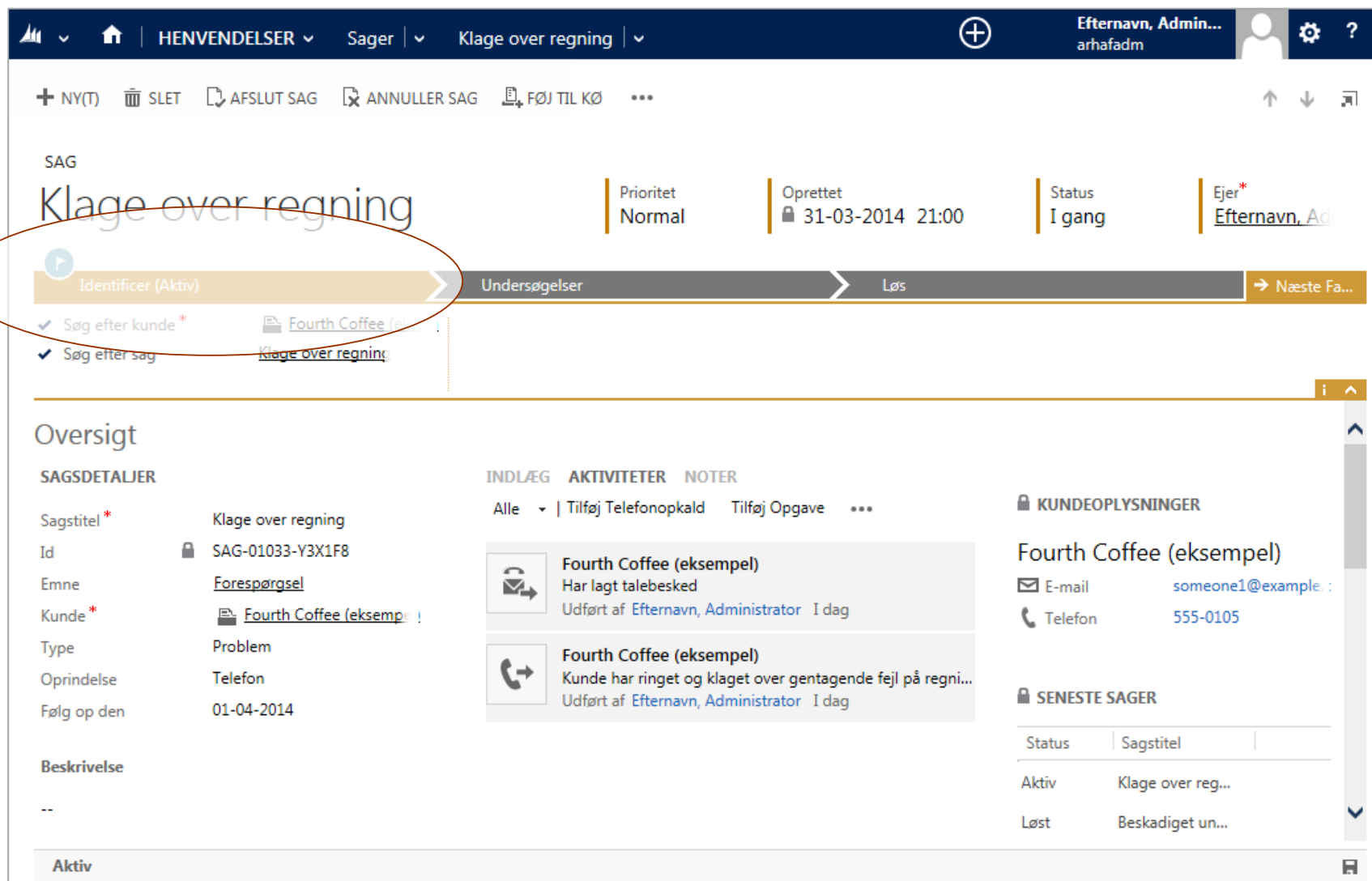
#### AKTIVE BERETTIGELSER

# Automatisk åbning af kunden

- Rigtig mange kunder vælger i dag at integrere telefonsystemet med CRM så kunder/kontakter automatisk åbnes når medarbejderen tager telefonen.



# Effektiv sagshåndtering



The screenshot displays a web-based case management system. At the top, a navigation bar includes 'HENVENDELSER', 'Sager', and 'Klage over regning'. A user profile for 'Efternavn, Admin...' is visible. Below the navigation, a toolbar contains actions like '+ NY(T)', 'SLET', 'AFSLUT SAG', 'ANNULLER SAG', and 'FØJ TIL KØ'. The main header shows the case title 'Klage over regning' with a red circle around the 'Identificer (Aktiv)' step in the workflow bar. Other fields include 'Prioritet: Normal', 'Oprettet: 31-03-2014 21:00', 'Status: I gang', and 'Ejer: Efternavn, Admin...'. The 'Oversigt' section is divided into 'SAGSDETALJER', 'INDLÆG', 'AKTIVITETER', and 'NOTER'. 'SAGSDETALJER' lists details like 'Sagstitel: Klage over regning', 'Id: SAG-01033-Y3X1F8', 'Emne: Forespørgsel', 'Kunde: Fourth Coffee (eksempel)', 'Type: Problem', 'Oprindelse: Telefon', and 'Følg op den: 01-04-2014'. 'INDLÆG' shows two entries for 'Fourth Coffee (eksempel)'. 'KUNDEOPLYSNINGER' lists 'E-mail: someone1@example...' and 'Telefon: 555-0105'. 'SENESTE SAGER' shows a table with columns for 'Status' and 'Sagstitel'.

**Workflow:** Identificer (Aktiv) → Undersøgelser → Løs → Næste Fa...

**SAGSDETALJER**

- Sagstitel\*: Klage over regning
- Id: SAG-01033-Y3X1F8
- Emne: [Forespørgsel](#)
- Kunde\*: [Fourth Coffee \(eksempel\)](#)
- Type: Problem
- Oprindelse: Telefon
- Følg op den: 01-04-2014

**INDLÆG**

- Fourth Coffee (eksempel)**  
Har lagt talebesked  
Udført af [Efternavn, Administrator](#) I dag
- Fourth Coffee (eksempel)**  
Kunde har ringet og klaget over gentagende fejl på regni...  
Udført af [Efternavn, Administrator](#) I dag

**KUNDEOPLYSNINGER**

- Fourth Coffee (eksempel)**
- E-mail: [someone1@example...](mailto:someone1@example...)
- Telefon: [555-0105](tel:555-0105)

**SENESTE SAGER**

Status	Sagstitel
Aktiv	Klage over reg...
Løst	Beskadiget un...

Kundeservice



Kundesøgning



Kundevisning



Sagshåndtering



Dashboard

Demo af kundeservice funktioner

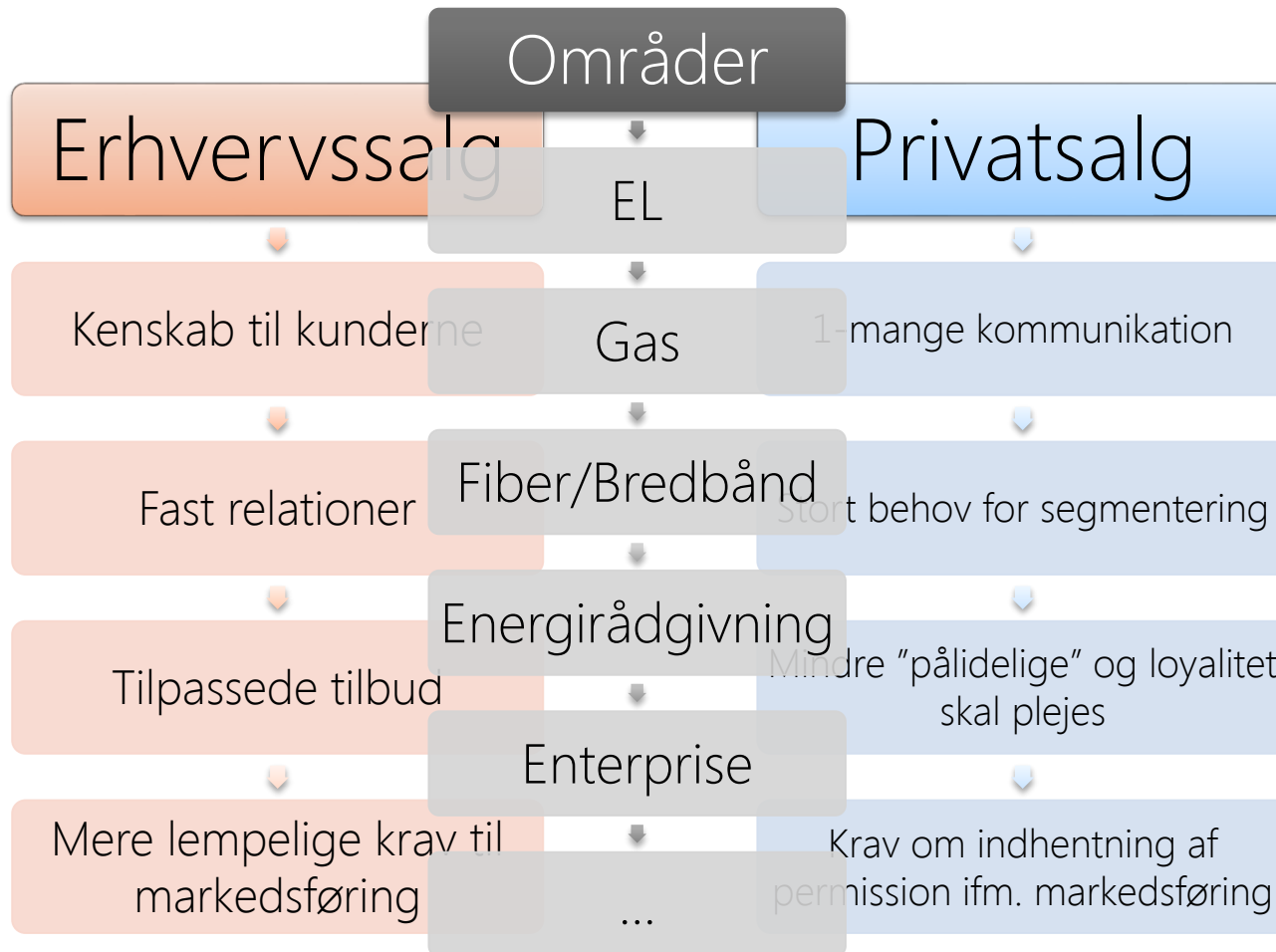
**DEMO**

# Agenda

- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål

# Målrettet salg

- Salg i, i særlig grad i forsyningsvirksomheder, deler sig ofte op i to hovedområder:



## Typiske CRM områder i Salg

- Følgende områder ses ofte taget i anvendelse ifm. salg i CRM

Kundeoverblik

Kontakter

Dashboards

Salgsmuligheder

Tilbud

Ordre /  
kontrakter

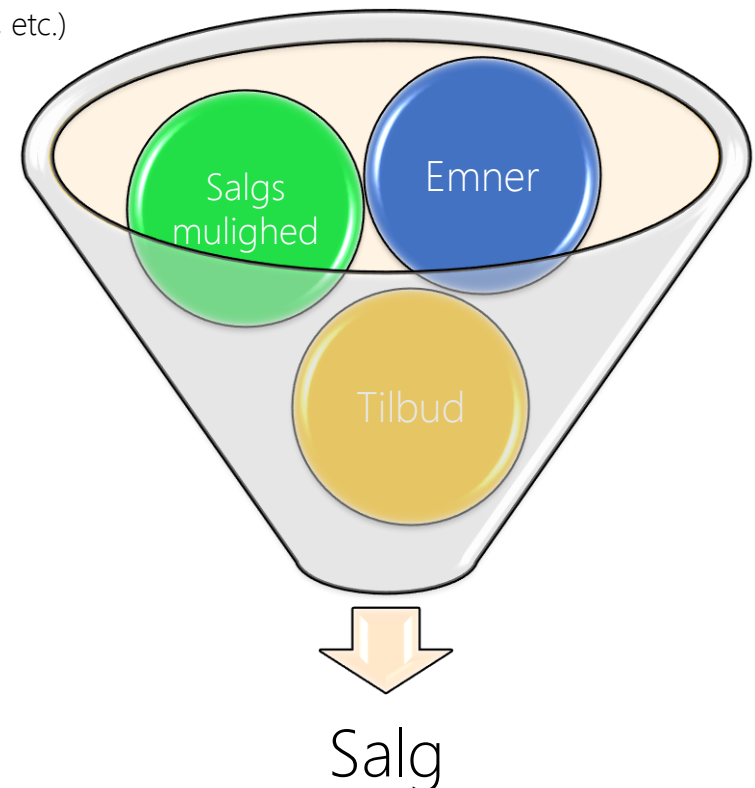
E-mail  
håndtering

Brevfletning

Pipelinestyring

# Salgsprocesserne

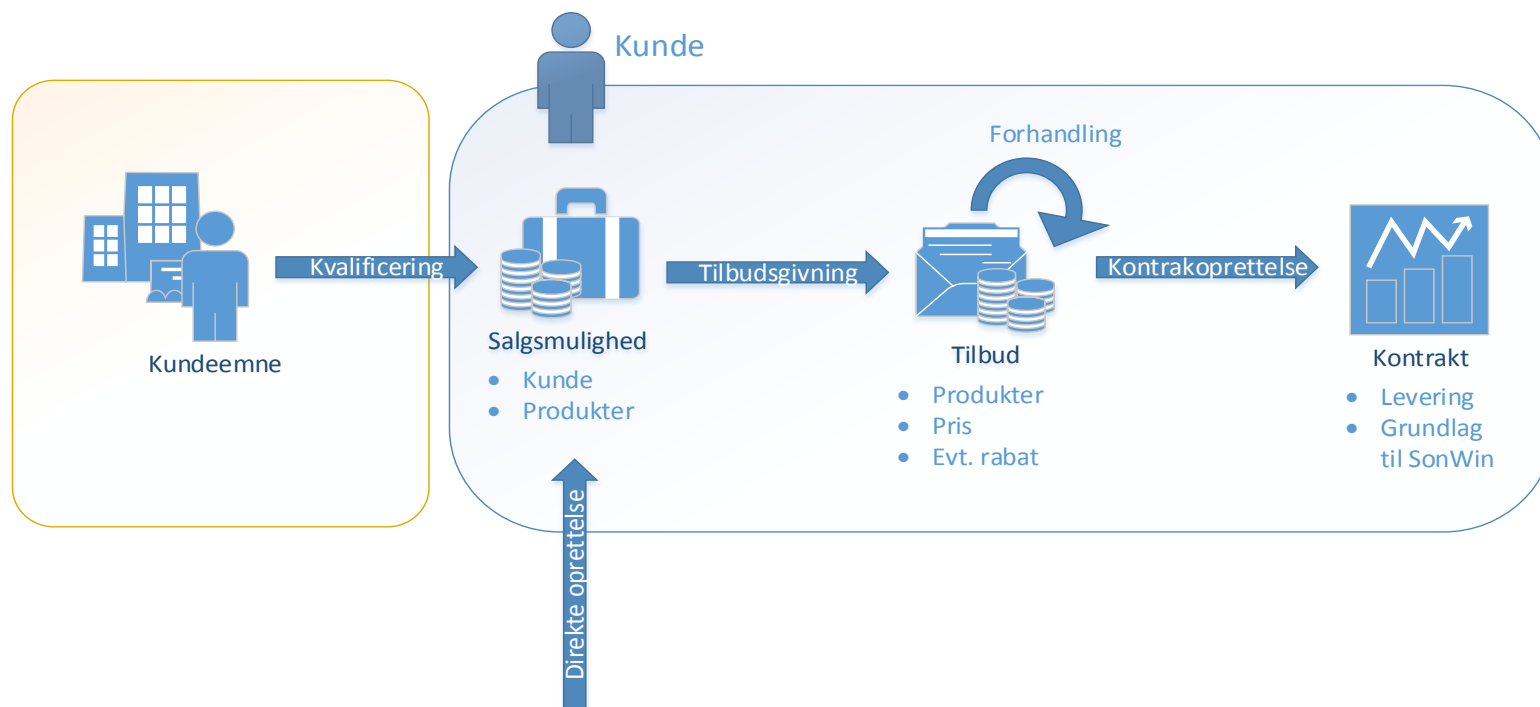
- For at salgsindsatsen bliver effektivt skal salgsprocessen optimeres og målrettes på flere områder:
  - Kundetype (erhverv / privat)
  - Segmenteringsdata (omsætning, opvarmningsform, etc.)
  - Produktmuligheder (hvad kan man få?)
  - Salgstilgang (salgsbesøg, digital 1-1, kanvas etc.)
  - Historik (hvad er kundens historik?)
  
- Derudover forsøger mange at øge fokus på:
  - Mersalg
  - Opsalg
  - Krydssalg





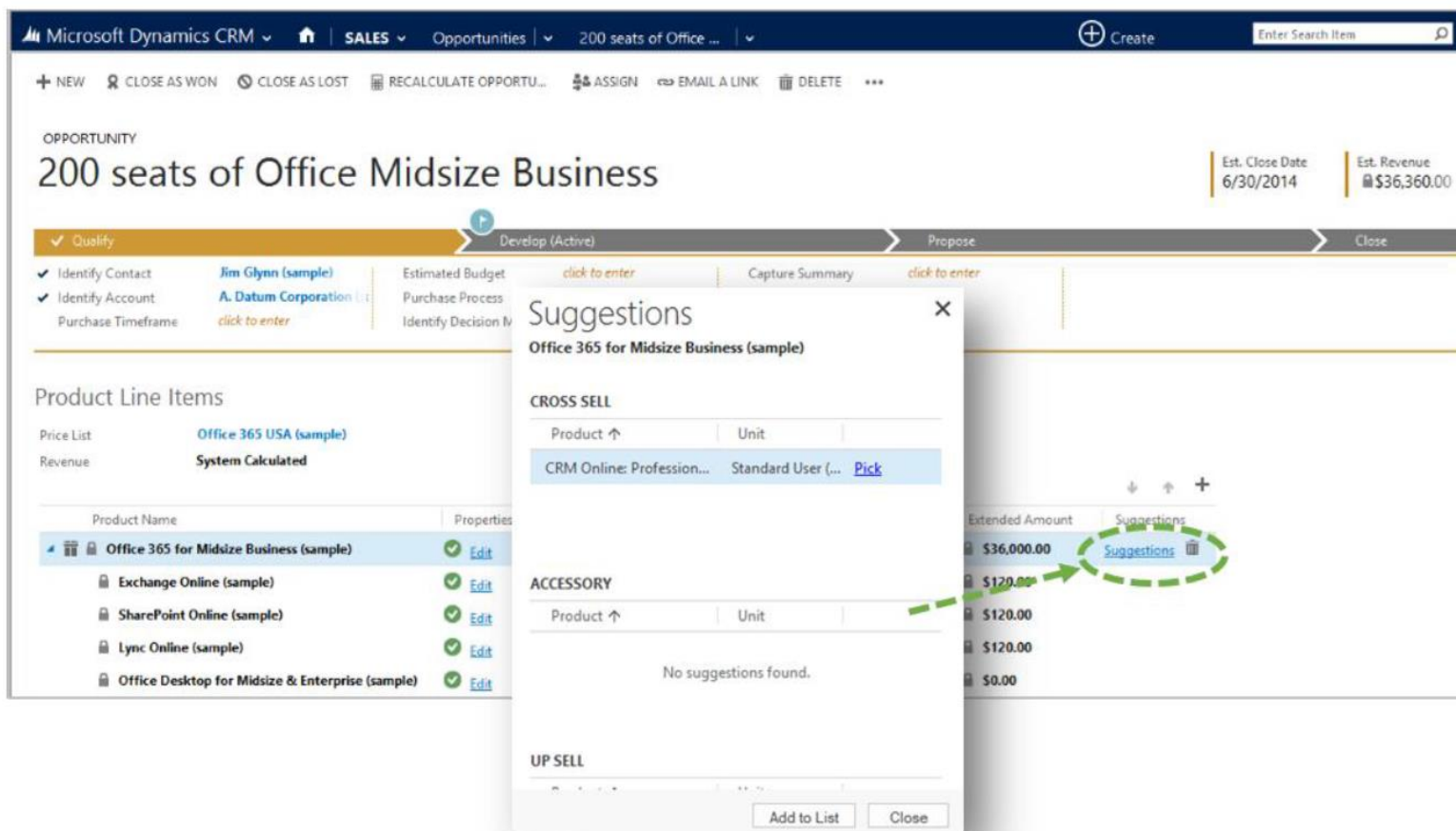
# Typiske salgsproces i forsyningsvirksomheder

- Nedenstående proces afspejler en den typiske generaliserede salgsproces i CRM



# Kryds- og mersalg

- Kryds- og mersalg kan ske alle funktioner i virksomheden. Det skal dog gøres varsomt med respekt for kundens situation – eller har det en negativ effekt.



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a sales opportunity titled "200 seats of Office Midsize Business". The opportunity is in the "Develop (Active)" stage. Key details include an estimated close date of 6/30/2014 and an estimated revenue of \$36,360.00. The sales process is shown with steps: Qualify, Develop (Active), Propose, and Close. The "Identify Contact" step is completed by Jim Glynn (sample), and the "Identify Account" step is completed by A. Datum Corporation (sample). The purchase timeframe is set to "click to enter".

The "Product Line Items" section shows the following items:

Price List	Revenue
Office 365 USA (sample)	System Calculated

The "Product Line Items" table lists the following products:

Product Name	Properties
Office 365 for Midsize Business (sample)	✓ Edit
Exchange Online (sample)	✓ Edit
SharePoint Online (sample)	✓ Edit
Lync Online (sample)	✓ Edit
Office Desktop for Midsize & Enterprise (sample)	✓ Edit

The "Suggestions" dialog box is open, showing the following sections:

- CROSS SELL:** CRM Online: Profession... Standard User (... Pick)
- ACCESSORY:** No suggestions found.
- UP SELL:** No suggestions found.

The main table shows the following data:

Extended Amount	Suggestions
\$36,000.00	Suggestions
\$120.00	
\$120.00	
\$120.00	
\$0.00	

A green dashed circle highlights the "Suggestions" link in the "Suggestions" column of the main table, with a green arrow pointing to the "Suggestions" dialog box.

# Nyt i CRM – kundehierarkier og “roll-up” felter

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Accounts

Contoso 3.1.2 Hierarchy

Tree View | Tiles view | Both

Contoso 3

- Contoso 3.1
  - Contoso 3.1.1
  - Contoso 3.1.2**
    - Contoso 3.1.2.1
    - Contoso 3.1.2.2
  - Contoso 3.1.3
  - Contoso 3.1.4
  - Contoso 3.1.5
- Contoso 3.2

Contoso 3.1

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

Contoso 3.1.1

Revenue	\$200.000
Avg. opp. size	\$20.000
Activities	20
Primary Contact	Mary

Contoso 3.1.2

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

Contoso 3.1.3

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

Contoso 3.1.4

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

Contoso 3.1.2.1

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

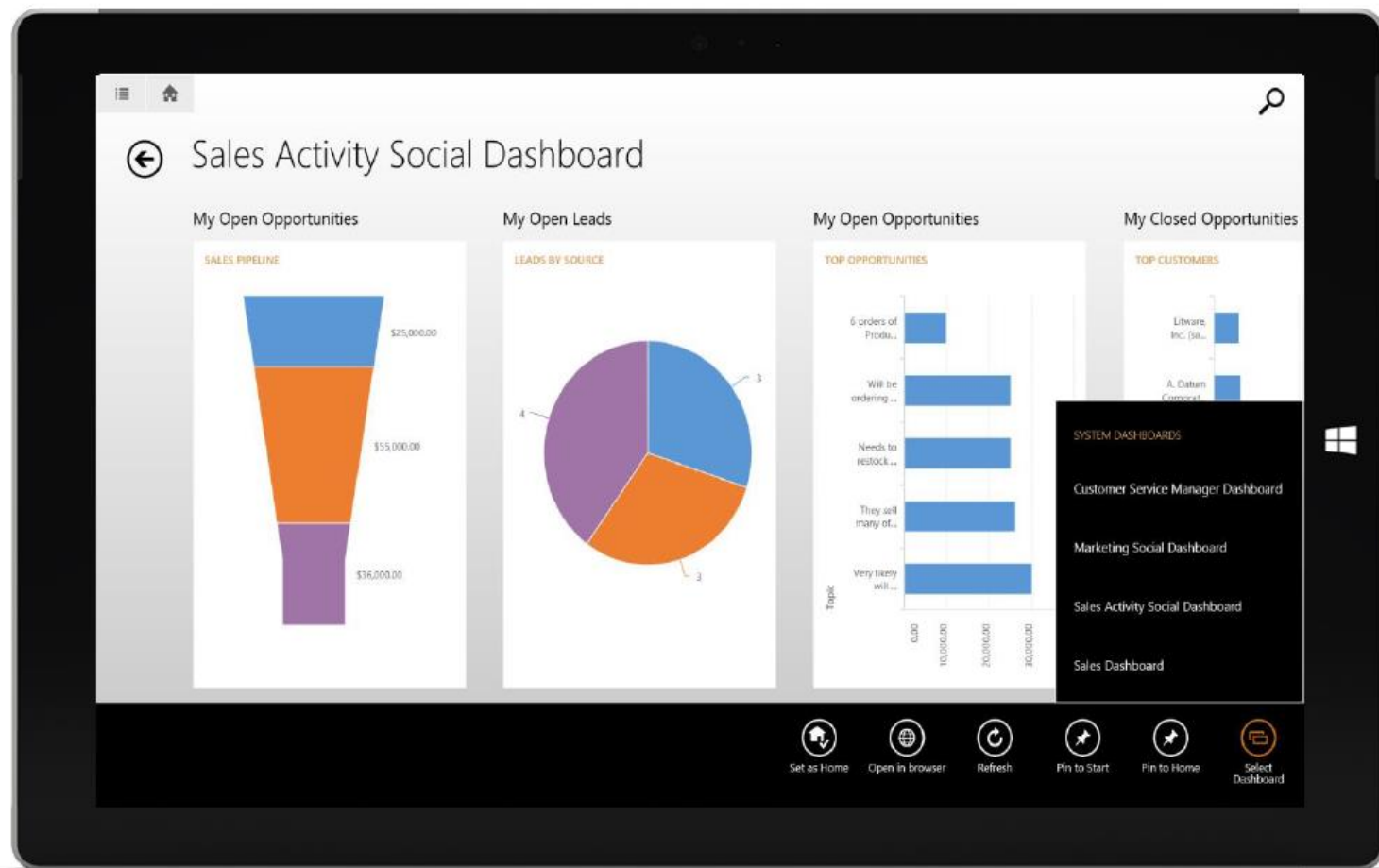
Contoso 3.1.2.2

Revenue	\$340.000
Avg. opp. size	\$30.000
Activities	20
Primary Contact	John

Active

# Sælger sider ikke bare på deres stol!

- Ofte er sælgere på vejen eller ude ved kunderne. Mobil adgang til CRM er derfor særdeles brugbar. Offline understøttelse er mulig både på tablets og PC med Outlook.



# Sælgerens overblik

Microsoft Dynamics CRM | SALG | Dashboards | Opret | Jacobsen, Anders TESTSE

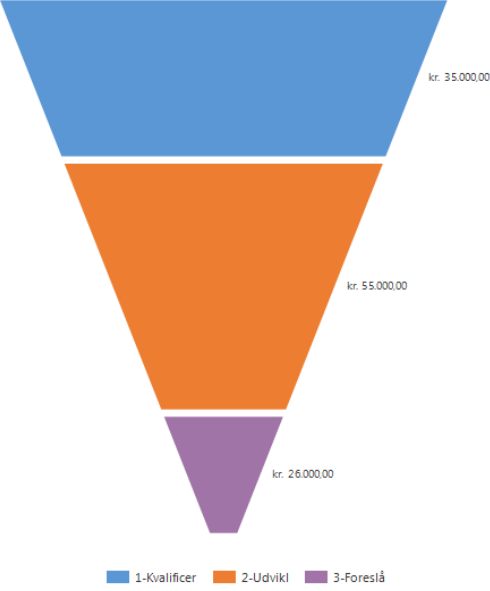
GEM SOM NY(T) REDIGER SLET DEL DASHBOARDET TILDEL OPDATER ALLE

## Dashboard til salgsaktivitet demo

### Salgsnøgletal

#### Salgspipeline

Mine åbne salgsmuligheder

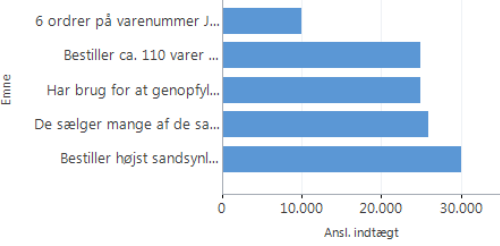


kr. 35,000,00  
kr. 55,000,00  
kr. 26,000,00

1-Kvalificer 2-Udvikl 3-Foreslå

#### Bedste salgsmuligheder

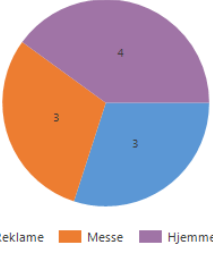
Mine åbne salgsmuligheder



Emne	Ansl. indtægt
6 ordrer på varenummer J...	~10,000
Bestiller ca. 110 varer ...	~25,000
Har brug for at genopfyl...	~25,000
De sælger mange af de sa...	~25,000
Bestiller højest sandsynl...	~30,000

#### Kundeemner efter kilde

Mine åbne kundeemner



Kilde	Antal
Reklame	3
Messe	3
Hjemmeside	4

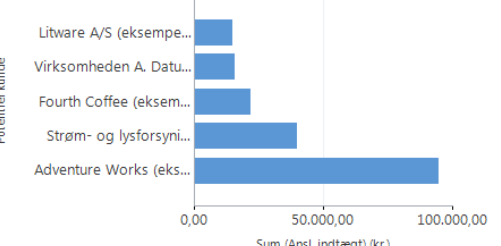
#### Åbne salgsmuligheder

Søg efter poster

Emne	Potentiel kunde	Anslået af
6 ordrer på varenummer JJ202 (eksempel)	Fabrikam, Inc. (eksemp...	(
Har brug for at genopfylde deres lager af varenumm...	Blue Yonder Airlines (ek...	(
Bestiller højest sandsynligt 18 af varenummer JJ202 i ...	Alpine Ski House (ekse...	(
De sælger mange af de samme varer, som vi gør – d...	Contoso Pharmaceutic...	)
Bestiller ca. 110 varer af alle typer (eksempel)	Coho Vingård (eksempel)	(

#### Bedste kunder

Mine lukkede salgsmuligheder i det aktuelle regnskabsår



Potentiel kunde	Sum (Ansl. indtægt) (kr.)
Litware A/S (eksempe...	~10,000
Virksomheden A. Datu...	~10,000
Fourth Coffee (eksem...	~20,000
Strøm- og lysforsyni...	~40,000
Adventure Works (eks...	~100,000

Salgprocessen



Salgsmuligheder



Tilbud



Dashboards

Demo af salgsprocessen

DEMO

# Agenda

- 1 | Kort om Netcompany
- 2 | Hvorfor introducere en xRM løsning?
- 3 | Introduktion til Microsoft Dynamics CRM 2013
- 4 | Netcompanys erfaring med forsyningsbranchen ifm. xRM
- 5 | Fokus: Visionær marketing og kampagner
- 6 | Fokus: Intelligent kundeservice
- 7 | Fokus: Effektiv og gennemskuelig salgsprocesser
- 8 | Dialog og spørgsmål