

Grundtuben AB är ett företag som arbetar med grundläggning och är verksamt i hela landet. Genom att nutidssäkra sin verksamhet med ett helt nytt affärssystem har de interna arbetsprocesserna för proaktiv försäljning och projekthantering blivit mycket effektivare. Nu kan de anställda enkelt samla, hitta och följa upp information. Effekten är påtaglig, med ett mer proaktivt och tidseffektivt säljarbete har Grundtuben inom en kort period fått både nya och nöjdare kunder. Samtidigt har samarbetet mellan medarbetarna på de olika orterna förbättrats.

Grundtuben, med huvudkontor i Linköping, grundades 2007 och jobbar med grundläggning som bygger på expansionsteknik. Företaget äger produkten Grundtuben som är patenterad i 28 länder. Grundtuben är uppdelat på ett entreprenadbolag och produktbolag, där produktbolaget jobbar med ren försäljning av produkten. När ordern är lagd tar entreprenadbolaget över kontakten med kunden och ansvarar för själva installationen. Företaget omsätter cirka 30 miljoner kronor och har 6 anställda utspridda på olika orter i landet.

Inga rutiner och verktyg för kundhantering

För drygt ett år sedan tillträdde Erik Dahlén som extern VD och konsult på Grundtubens produktbolag. Hans främsta uppgift är att se över verksamhetens struktur i syfte att få företaget att växa genom ökad försäljning. I uppdraget ingår att kartlägga kundbehovet och identifiera nya målgrupper. För det jobbet saknades både en rutin och ett verktyg för att på ett strukturerat sätt hantera företagets affärsprocesser från början till slut.

Som så ofta i växande bolag hade Grundtuben inget system där man samlade all information om sina kunder. Säljarna hade istället sina egna system där de sparade sin information i olika mappar på servern. Administrationen för medarbetarna var tungrodd och det var tidskrävande att samla och hitta äldre information. Att lämna över lagda ordrar till kollegorna på entreprenadbolaget tog också mycket tid i anspråk. Även som nyanställd tog det tid att komma in i jobbet och ta över projekt. Företaget saknade också ett verktyg för uppföljning av pågående affärsmöjligheter, vilket innebar att skickade offerter inte följdes upp. Det var även svårt att genomföra kundanalyser, det vill säga att följa en affär från start till mål och dra lärdom av dessa.

Grundtuben hade inte heller en IT-lösning som möjliggjorde ett tryggt och effektivt samarbete mellan de anställda som jobbade på olika orter. Mail var den främsta kommunikationskanalen för att förse varandra med information.

- Jag insåg i mycket tidigt skede att Grundtuben måste ha ett CRM-system att utgå ifrån för att medarbetarna ska kunna jobba effektivt och få verksamheten växa. Att hantera en stor mängd data med både kundkontakter och uppföljning går inte utan ett system. Det Grundtuben behövde var en skalbar produkt, det vill säga ett affärssystem som man kan bygga och skraddarsy efter företagets behov, säger Erik Dahlén, VD för Grundtubens produktbolag och konsult vid Yster Business Management.

Nutidssäkrade verksamheten med skraddarsytt affärssystem

Lösningen blev att nutidssäkra verksamheten med affärssystemet Microsoft Dynamics CRM Online ihop med Office 365. Den nya affärslösningen var lätt för de anställda att lära sig samtidigt som den är utformad efter Grundtubens marknad och storlek. Systemet är även utvecklat på samma sätt som hos ett stort bolag, vilket innebär att Grundtuben lätt kan expandera utan att behöva byta affärssystem igen.

15 nya kunder på sex månader

Redan sex månader efter implementeringen av den nya IT-lösningen fick Grundtuben 15 nya kunder. Förklaringen är att man idag har ett system där man kan samla värdefull information för både företaget och kunderna. De anställda kan också arbeta på ett mer strukturerat och effektivt sätt – man har gått från reaktiv till proaktiv försäljning.

- Om vi inte hade nutidssäkrat företaget hade vi inte varit där vi är idag. I mitt uppdrag som VD/konsult ingår att hitta nya målgrupper och vi har redan identifierat åtta nya. Vi befinner oss nu i fas ett där vi fokuserar på den andra målgruppen där vi ringat in och kartlagt 1350 potentiella kunder. Detta hade inte kunnat genomföras på baksidan av ett kollegieblock. Jag känner också att vi med det nya affärssystemet är bra rustade för framtiden med fortsatt expansion i sikte. Det har heller inte krävt någon större investering, säger Erik Dahlén.

Nyanställd satte första affären på 12:e arbetsdagen

Idag går samarbetet mellan de olika bolagen betydligt smidigare. Medarbetarna kan enkelt delge och komma åt samma information oavsett var de befinner sig. Att läsa på det som hänt tidigare, att hoppa på projekt och ta över kundorderna är inte längre en tidskrävande process då allt från kontaktuppgifter, offerter, avtal, överlämning till teknisk beskrivning ligger inlagt i affärssystemet. En uppskattad funktion är också att det nya systemet underlättar planering av arbetsdagen då de anställda snabbt och enkelt kan få en överblick över alla aktiviteter som ligger i pipeline.

- Jag har tidigare jobbat i säljsystem som är extremt tungrodda så det jag uppskattar mest med det nya affärssystemet är enkelheten. Det är det som genererar framsteg i försäljningen, att tid sparas till försäljning. För mig som nyanställd var det också mycket enkelt att förstå, ur försäljningsaspekt behövde jag bara en halvdags utbildning. Den första affären satte jag redan på min 12:e arbetsdag. I systemet har vi idag 4 000 konton med 5 000 kontaktpersoner. Vi har över 200 offerter ute och för att hålla koll på alla potentiella affärsmöjligheter är ett verktyg för uppföljning en nödvändighet. Med ett väl fungerande affärssystem är det också lättare att få nöjdare kunder, vi anställda har även fått en ökad förståelse och kunskap för hela affärsprocessen, säger Jonas Hildingstam, säljansvarig på Grundtuben produktbolag.

Nästa steg

Nästa steg är att utnyttja ytterligare funktioner i systemet som underlättar vid försäljning och stöttar företagets fortsatta expansion. En efterfrågad funktion är bland annat att koppla ihop systemet med en kartfunktion där man ser alla potentiella kunder och affärsmöjligheter, vilket skulle underlätta säljarnas jobb vid införsäljning och planering av säljresor.

Grundtubens nya IT-plattform

Microsoft Dynamics CRM Online
Microsoft Office 365

Implementeringen av den nya IT-plattformen skedde i samarbete med CRM-Konsulterna och Yster Business Management.