



360 Business Tool gør kundeviden tilgængelig for hele virksomheden

G.K.M. A/S er en grossist med et bredt varesortiment af VVS-artikler, landbrugsmaskiner og reservedele. I 2017 var tiden moden til at få et CRM-system, som skulle erstatte manuelle processer og fremtidssikre data om virksomhedens kunder.

GKM A/S betjener hele Fyn og Jyllandsområdet med en salgsstab på godt 30 medarbejdere. Inden virksomheden implementerede et moderne CRM-system, var det typisk kun den enkelte sælger, der lå inde med viden om kunderne. Viden som var sårbart opbevaret i Mayland kalendere og andre hjemmelavede papirsystemer.

“Det manuelle system var utrolig sårbart. Vores sælgere udfyldte besøgsrapporter i hånden. Det var arbejdstungt og bøvlet, og skabte ikke rigtig nogen værdi. I dag arbejder alle vores sælgere i 360 Business Tool.

Det giver et helt andet perspektiv, for nu kan alle se hvem sælgeren har besøgt, og hvad han har talt med kunden om”, forklarer Thomas Jørgensen, IT-ansvarlig i GKM A/S.

Også i administrationen har man stor gevinst af at kunne se aktiviteten på den enkelte kunde, så man kan tage højde for særlige aftaler, manglende betaling eller andet, når en kunde betjenes andre steder i huset.

“Med 360 Business Tool er vi langt mindre sårbare, fordi vi har adgang til al den information, som det før kun var den enkelte sælger, der havde”, siger Thomas Jørgensen.

Målettet markedsføring

GKM A/S blev grundlagt i 1921 af en gruppe smede, som ville skabe en fælles indkøbsforening, og er stadig i dag kundejet. Der ligger en meget klar strategi om hvem kunderne er, og med hjælp fra 360 Business Tool kan markedsføringen målrettes fuldstændigt.

Marketingmodulet i 360 Business Tool gør det muligt at segmentere kunderne efter interesse, geografi, omsætning og meget mere. Og GKM kan gruppere kunderne, så de kommer på de rigtige mailinglister og kun modtager de tilbud, som er aktuelle for netop dem.

“Det giver en høj responsrate på vores e-mail-markedsføring, at kunderne ikke skal forstyrres med ligegyldige tilbud, men altid modtager tilbud på produkter og reservedele, som de har i deres sortiment”, fortæller Thomas Jørgensen.

“Med 360 Business Tool er vi langt mindre sårbare.”

Hvorfor netop 360 Business Tool?

Da GKM skulle finde det rette CRM-system var de i dialog med flere leverandører, og oplevede, at 360 teamet gik anderledes til opgaven.

“360 adskilte sig ved at have tid til at kigge på vores forretning og vurdere vores reelle behov. Og så startede vi i det små og kan bygge flere funktioner på, når vi er klar” fortæller Thomas Jørgensen, som nævner det tætte samarbejde med 360-teamet som en stor fordel i implementeringen af systemet.

Han foretrækker at samarbejde med mindre virksomheder, hvor han ikke forsvinder i store call centre, men kan få omgående hjælp, når han har brug for det.

Anbefaling til andre

GKM har fået undervisning i 360 Business Tool og Thomas Jørgensen er selv superbruger. Men hvordan sikrer man, at den øvrige organisation tager systemet til sig og også synes, at det er verdens bedste ide at gøre tingene på en helt ny måde?

“Gennemsnitsalderen i vores virksomhed er over 50 år, det er vi nødt til at tage højde for.”

“Vi har været rigtig gode til at fortælle vores medarbejdere om fordelene ved systemet, og hvad de får ud af det i sidste ende.

Og så har vi sørget for kun at have få funktioner på og ikke starte med det hele. Gennemsnitsalderen i vores virksomhed er over 50 år, det er vi nødt til at tage højde for”, fortæller Thomas Jørgensen og påpeger, at 360 Business Tool er intuitivt og let at komme i gang med, hvilket bestemt har gjort implementeringen lettere.

G.K.M.
AKTIESELSKAB



Kontakt mig, hvis du vil have en demo af 360 Business Tool i din virksomhed.

Lars Ryberg
Key Account Manager
lr@360businessstool.com
(+45) 70 23 70 29

Bliv klogere på CRM
- besøg os på www.360businessstool.com