

Asiakastarina: JAKK



Myynti- ja asiakaspalveluprosessien uudistus
Microsoft Dynamics CRM:n avulla

Lähtökohta

Valtakunnallinen aikuis-kouluttaja JAKK halusi organisoida seitsemällä paikkakunnalla tapahtuvan myyntiprosessinsa uudelleen. Samassa yhteydessä haluttiin hankkia järjestelmä asiakkaisiin liittyvien aktiviteettien ja myyntiprojektien seurantaan. Myynnin toteuttamiselle ei ollut yhtenäistä tapaa, eikä kokonaiskuvaa myynnin prosesseista oltu dokumentoitu.

Ratkaisu

Järjestelmän käyttöönotto-projektin aluksi määriteltiin JAKK:n asiakaskenttä sekä myynti- ja markkinointi-prosessit. Asiakkaiden luokitteluun kiinnitettiin erityistä huomiota ja Microsoftin Dynamics CRM –ratkaisua muokattiin vastaamaan JAKK:n tiukkoja luokitteluvaatimuksia.

Hyödyt

MS Dynamics CRM -ratkaisulla JAKK voi seurata koulutusmyynnin kehitystä ja myyjät saavat MS Outlookin kautta käytettävästä järjestelmästä tukea omalle työlleen. Ratkaisun käyttöönoton jälkeen myynti on ollut systemaattisempaa ja tavoitteellisempaa. Keskitetty asiakasinformaatio mahdollistaa myös paremman ja tasalaatuisemman asiakaspalvelun.