

Success Stories: Posten Norge



Posten sparar 2 millioner NOK/år på att gå över till Caesar webCRM och Caesar Saint!

Bakgrund

Under de senaste åren har Posten Norge ställts inför nya utmaningar och jobbat hårt för att bli en mer professionell organisation. För att vara förberedd på en ökande konkurrenssituation, skiftande efterfrågan och flera nya dotterbolag krävdes förändringar, bland annat på CRM-området.

Utmaning

Posten ställdes inför ett val. Skulle de köra vidare med client/server versionen **Caesar Business**, som de haft i åtta år, eller gå över till **Caesar webCRM**.

Rapportering fungerade, men var ganska omständlig. Den var personberoende eftersom bara administratören på respektive division kunde skapa selekteringsrapporter. Resultatet fick de exportera till Excel och där skapa pivot-tabeller innan de skickade ut rapporten till användarna. När det krävdes lite mer avancerade rapporter och när rapporterna skulle distribueras via e-post var de tvungna att ta hjälp externt. Ofta var förändringar så dyra att man helt enkelt inte gjorde dem.

"För oss räckte inte **Caesar Business** till. För att utveckla användningen som vi önskade ville vi få tillgång till ett gräns-



"En framgångsfaktor i projektet var Caesars kreativa konsulter."

Halvor Valstad, IKT Direktör
Posten Norge

snitt som utgår från användarens roll, med större möjligheter till anpassningar och ett bra rapportverktyg som vi hittade i **Caesar Saint**.", säger Valstad, IKT Direktör Posten Norge AS.

Lösning

För att kunna hålla ett högt tempo var det viktigt att få Caesar direkt involverade i arbetet. Posten satte sig själva i ledningen för projektet, och ett aktivt projektägarskap var nödvändig för att få till den förändring som de ville åstadkomma.

"Med en planeringshorisont på cirka 3 år såg vi att **Caesar Business** inte uppfyllde de behoven som vi såg framför oss, med nya dotterbolag och utökad funktionalitet.

Det gick att komma åt Caesar när man var utanför kontoret, men det var krångligt. En webbaserad lösning blir mer flexibel för oss på Posten." säger Halvor Valstad.

Under en månads intensivt arbete togs ett beslutsunderlag fram, och utifrån detta fattades det avgörande beslutet att gå över till **Caesar webCRM**.

Man fokuserade på rollbaserade skärmbilder och integration med kalender, e-post, och andra externa system som Million Handshakes. En prototyp presenterades, och varje delansvarig fick skriva under på att deras krav tillgodosattes.

"En framgångsfaktor var Caesars deltagare i projektet som var duktiga, positiva och kreativa i sin problemlösning. Men lika viktigt var det engagemang och vilja att komma i mål, som alla deltagare i Postens projektgrupp visade. Många personer har blivit involverade i projektet, och det var positivt för slutresultatet."

Posten hade några utmaningar med Outlook-integration mellan sina dotterbolag och att få test och produktionsmiljön helt lika, men tack vare en aktiv problemlösning där Caesars

konsulter hade korta vägar till sin utvecklingsavdelning löstes problemen snabbt.

“Med **Caesar Saint** kan användarna nu själva köra rapporten och få resultatet direkt. Kostnaderna för förändringar har minskat avsevärt och det gör också att vi anpassar systemet bättre för att passa våra användare. När vi skapade en rapport i ett externt system hade vi en eftersläpning på 48 h.”

Ledningen följer upp användningen direkt i systemet. Man mäter antalet aktiviteter och jämför försäljningsutfall mot budget. De jämför faktisk försäljning med upplagda affärer. Om affären inte är upplagd i Caesar räknas den inte, och då får man heller inte någon bonus.

Effekter

Caesar CRM har givit effekt på många plan:

1. Lägre kostnader

Posten tog bland annat bort 140 servrar med Windows Terminal Server. Totalt ger bytet till **Caesar webCRM** 2 miljoner NOK per år i direkta besparingar - 26% av totalkostnaden (TCO) för CRM-systemet.

2. Enklare att administrera

Eftersom administrationen av systemet är enklare med **Caesar webCRM** kan Posten sköta en större del själva. De äger nu systemet på ett helt annat sätt, och sparar pengar.

3. Enkel och flexibel hantering av rapporter

Posten har nu helt gått över till att hantera rapportering i **Caesar Saint**. Det gör att flera personer kan skapa rapporter. Det är också mycket enklare att distribuera och ändra rapporter.



Caesars projektledare Sofia Olemyr gör allt för att hålla jämna steg med Halvor Valstad från Posten.



Delar av Postens projektgrupp, tillsammans med projektledaren från Caesar.

4. Ökad tillgänglighet

Användarna upplever systemet som mycket mer tillgängligt. Det är enkelt att koppla upp sig, och med hjälp av 3G och Wlan-hotspots kan användarna komma åt systemet också när de är på resa.

5. Nöjda användare

Denna förändring var efterfrågad. Postens 600 användare har blivit mer engagerade och aktiva.

6. Ett system att växa i

Tack vare att **Caesar webCRM** är rollbaserat och anpassningsbart är systemet väl förberett för att följa postens vidare utveckling där efterfrågan utvecklas och dotterbolag kommer till.

Sammanfattning

Posten har bytt ut **Caesar Business** och client/server mot en modern webbmiljö med **Caesar webCRM**. Bytet har hjälpt Posten att spara 2 miljoner NOK per år, samtidigt som man fick ett system som är mycket bättre rustat för Postens vidare expansion.

På köpet fick de en betydligt flexiblare hantering av rapporter i med hjälp av **Caesar Saint**.

In a nutshell

- Flexibel hantering av rapporter
- Ökad anpassningsbarhet
- Lägre kostnader



SuperOffice®

www.caesarcrm.se

SuperOffice Business Solutions utvecklar, säljer och implementerar Caesar CRM, och är en del av SuperOffice gruppen. För mer information om **SuperOffice Caesar CRM**: caesar@superoffice.se