



HELA PROJEKTPROCESSEN HÄNGER IHOP - FRÅN FÖRSLAG TILL AFFÄR

Våra projekt börjar alltid med ett kundbehov.

Vilket material passar bäst? Var ska det användas? Vilka egenskaper ska det ha?

“Allt hålls ihop i Caesar Objects som är hjärtat i hela systemet. Under projektets gång kopplar vi på aktiviteter, offerter och andra dokument”, säger Kristina Ekberg, Elasto Sweden.

BAKGRUND

Elasto Sweden AB tillverkar TPE, som är en plast med gummi-egenskaper. Materialet används till allt från leksaker till bilar och möbler.

Beroende på vad TPE:n ska användas till kan den ha olika utseende och egenskaper och därför ser också blandningen olika ut.

UTMANING

Målet är att få nöjda kunder genom att hålla hög kvalitet och hög servicenivå. Varje kundapplikation är mer eller mindre unik, och Elasto behöver hjälp att driva projekten framåt på ett strukturerat sätt så att inget missas eller glöms bort.

Flera personer jobbar tillsammans på ett projekt och all information om projektet behöver samlas på ett ställe så att det är lätt att få en överblick och planera nästa steg. För att ta fram den bästa lösningen för kunden är det viktigt att kunna återanvända kunskap från tidigare projekt med liknande förutsättningar.

Både utifrån affärs mål och för att de hela tiden ska utvecklas och bli bättre vill Elasto att det ska vara lätt att följa upp:

- Hur många nya projekt har startats?
- Hur många av de avslutade projekten blev affär?
- Vilka blev inte affär och varför?



“Allt hålls ihop i Caesar Objects som är hjärtat i hela systemet.

Under projektets gång kopplar vi på aktiviteter, offerter och andra dokument”, säger Kristina Ekberg, Elasto Sweden.



När TPE:n levereras till kunden ser den ut som små kulor, sk granulat.

Granulaten smälts sedan ner och formas till allt från grepp på diskborstar till pedalgummi.

Success Stories: Elasto Sweden



LÖSNING

Elasto använder Caesar CRM. Hjärtat i hela systemet är Caesar Objects där kundprojekten finns. Projekten är sedan kopplade till all relevant information som kunder och andra intressenter, aktiviteter, dokument och vilka som är ansvariga.



Så här kan TPE se ut när den används.

Cykelhandtag är ett av många exempel på vad TPE kan användas till.

Objektkortet innehåller alla egenskaper för den specifika TPE-blandningen som kunden efterfrågar. Alla hårda fakta är sökbara i Saint. Det finns också ett fritextfält som följer med genom hela projektet.

Under projektets gång kopplas aktiviteter som Materialförslag, Utskick prov, Feedback och Offert. Offerten byggs upp i Caesar Objects och genereras med hjälp av en offertmall i "affär".

Minst en gång per månad följs alla projekt upp via Saint. "Jag och min tekniker använder Saint som en att-göra-lista och går igenom listan projekt för projekt. Vi ringer kunden och kollar hur det går. Har förutsättningarna förändrats? Vad är status på tidsplanen? Hur ska vi gå vidare? Sedan uppdaterar vi projekten." säger Kristina Ekberg.

Elasto följer också upp alla pågående och klara projekt på team-nivå. Ett nyckelbegrepp är årsvolym.

Också ledningen använder rapporter. De är bland annat intresserade av att se hur många nya projekt som de har i pipeline samt hur många projekt som lyckats och fördelningen mellan hur många som blev av och hur många som inte blev av. Också här är årsvolym viktigt.

SAMMANFATTNING

För alla som jobbar i processen handlar det om att samla all information om ett projekt på ett ställe så att det är lätt att följa vad som har hänt och vad som är planerat.

Det är också lätt att återvinna kunskap genom att titta på gamla projekt. Alla kundprojekt är unika, men många av de ingående grundkomponenterna som används är samma, och vissa kundbehov påminner om varandra.

Från ett ledningsperspektiv har Elasto översikt över hur många projekt som startas och hit rate, det vill säga fördelningen mellan projekt som blir affär och inte.

I ETT NÖTSKAL

- Ett projekt hos Elasto Sweden börjar alltid med ett kundbehov
- Caesar Object är hjärtat i systemet. Där ligger allt som har med projektet att göra. Under projektets gång kopplar de på aktiviteter, offerter och andra dokument till projektet.
- All information ligger samlad och ledningen får en bra översikt över hit rate och vilka typer av projekt som blir affär.

SuperOffice Caesar CRM

SuperOffice Business Solutions utvecklar, säljer och implementerar Caesar CRM, och är en del av SuperOfficegruppen. För mer information om SuperOffice Caesar CRM kontakta oss på caesarcrm@superoffice.se.