

Ramverk för:

# CRM-strategi

Datum: \_\_\_\_\_

Företag: \_\_\_\_\_

Deltagare: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Konsten att vara annorlunda när allt annat är lika

CRM, eller "Customer Relationship Management", är ett modeord i dagens marknadsföring. Men som de flesta andra trender är syftet med relationsmarknadsföring tämligen självklart – att känna sin kund väl och att ha kundfokus.

Kort kan man definiera CRM som konsten att etablera, underhålla och utveckla lönsamma kundrelationer för att därigenom få lojalare kunder och i slutändan ökad konkurrenskraft.

Detta är inget nytt. Tvärtom så har affärsmän i alla tider förstått nyttan av nöjda kunder som kommer tillbaka och handlar mer. Alla marknadsförare vet också att det är nästan fem gånger så dyrt att skaffa en ny kund som att behålla en gammal och att nöjda kunder är de bästa säljarna – de blir företagets ambassadörer.

Däremot har en rad ändrade förutsättningar gett ny drivkraft åt CRM.

En av dessa är det faktum att produkter blivit allt mer lika vad gäller pris, funktion och kvalitet. Överflödet av likvärdiga produkter har lett till att kunden idag är bristvara och att alla företag måste skifta från traditionell

produktorientering till kundorientering. Om de inte förstår vad som binder kunden till just dem finns en överhängande risk att kunden vänder sig till konkurrenterna istället. Ytterst handlar det om konsten att vara annorlunda då allt annat är lika.

Den nya informationsteknologin har också skapat nya mötesplatser mellan företag och kunder. Behovet av att kunna mötas fysiskt har minskat – har kunden exempelvis bara tid att sköta sina bankaffärer på natten är detta inget problem. Företagen har fått möjlighet att kommunicera med kunderna på interaktiva och multiindividuella sätt. Samtidigt har informationsmängden växt och är spridd på fler ställen än förut, vilket har ökat behovet av samverkan mellan olika funktioner inom företagen.

Man kan inte nog påpeka att det inom CRM, liksom i all annan affärsverksamhet, är viktigt att göra saker i rätt ordning. CRM är ingen teknikfråga, utan börjar med att alla på företaget ändrar sitt synsätt och blir mer kundorienterade.

## Ramverk för...

Pyramid har lång erfarenhet av branding inom b2b, och den vill vi gärna dela med oss av.

Detta dokument summerar frågeställningar värda att beakta vid utvecklingen av en brandingstrategi. Förvänta dig således inga färdiga lösningar. Det finns inga generella sådana, utan framgångsrika lösningar är resultatet av ett målmedvetet arbete baserat på rätt förutsättningar och fakta.

Vi utnyttjar själva en kundanpassad version av denna struktur vid den strategiska projektgenomgången, så använd gärna materialet som en checklista och diskussionsunderlag.

Om det väcker din nyfikenhet och du vill diskutera marknadsföringsstrategi på ett djupare plan, är du alltid välkommen att kontakta oss på [info@pyramid.se](mailto:info@pyramid.se)

## Vision och affärsidé




---



---



---



---

## Affärs- och marknadsstrategi




---



---



---



---

## Kundfokus



Hur arbetar ni idag med att strukturerat utveckla kunderna?

---



---



---



---

Vilka investeringar har ni gjort i supportsystem?

---



---



---



---

## Situationsanalys



	Ja	Nej
Har ni en marknadsledande position?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni kartlagt alla era kunder/slutkunder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ni för hur mycket och vad kunderna köper?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ni era kunders livstidsvärde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Känner ni till alla era kontaktpunkter med kunderna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni korrekt, detaljerad och aktuell information om alla era kundkontakter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ni samla kunddata från alla era kundkontakter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är all kunddata samlad på ett ställe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ni distribuera samma kunddata till alla inom företaget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni ett Call/Contact Center?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ni hantera kunderna på ett personligt och konsekvent sätt i alla kanalerna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Följs kundtillfredsställelse upp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ni ge service/support 24-tim om dygnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ni ge individuella erbjudanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni någon kundklubb, VIP, bonus etc?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genomför ni marknadsundersökningar regelbundet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Kundanalys



Volym

Antal aktiva kunder: \_\_\_\_\_ Totalt antal kunder: \_\_\_\_\_  
 Antal passiva kunder: \_\_\_\_\_ (fakturerade under de senaste 12 mån)  
 Antal potentiella kunder: \_\_\_\_\_

## Kundanalys



Idealkunden

Beskriv vad som kännetecknar en idealkund:

---



---



---



---

Utgå från totalt antal aktiva och passiva kunder för att analysera:

Lönsamhet

Andel lönsamma kunder med potential att växa: \_\_\_\_\_ %

Andel lönsamma kunder: \_\_\_\_\_ %

Andel olönsamma kunder som har potential att bli lönsamma: \_\_\_\_\_ %

Andel olönsamma kunder: \_\_\_\_\_ %

Återköpsfrekvens

Hur stor del av kunderna har köpt 1 gång? \_\_\_\_\_ %

Hur stor del av kunderna har köpt mellan 2-5 gånger? \_\_\_\_\_ %

Hur stor del av kunderna har köpt mellan 6-10 gånger? \_\_\_\_\_ %

Hur stor del av kunderna har köpt mer än 11 gånger? \_\_\_\_\_ %

Kundandel

Hur stor del av kunderna har vi mer än 50 % kundandel? \_\_\_\_\_ %

Hur stor del av kunderna har vi mindre än 50 % kundandel? \_\_\_\_\_ %

Hur är fördelningen bland de 10 största kunderna? \_\_\_\_\_ %

Andel lojala kunder

Hur stor del av era kunder är lojala? \_\_\_\_\_ %

*(Med lojala kunder menas de kunder som kan tänkas rekommendera oss till andra, har en hög återköpsfrekvens samt där vi levererar en större del av kundens potential.)*

Korsförsäljning

Hur stor del av era kunder köper mer än en vara/tjänst? \_\_\_\_\_ %

Kundansvar

Vem har ansvar för kunderna? \_\_\_\_\_ %

Vilka avdelningar har kundkontakter/möten? \_\_\_\_\_ %

Support/service

Hur stor del av kunderna har ett support/serviceavtal? \_\_\_\_\_ %

Finns det olika avtal? \_\_\_\_\_ %

Kunddata

Vilken kundinformation har ni? \_\_\_\_\_ %

Var finns den? \_\_\_\_\_ %

Vem har tillgång till informationen? \_\_\_\_\_ %

Hur används informationen? \_\_\_\_\_ %

## Reklamationshantering



Hur hanteras reklamationer?

---



---



---



---



---

**Segmentering**

Hur är kunderna segmenterade?

---

---

---

---

**Kundstrategier**

Finns det en eller flera kundstrategier?  
Vilken/vilka?

---

---

---

---

**Kundbehov**

Hur fångas kundbehoven upp på ett  
systematiskt sätt?

---

---

---

---

**Kundtillfredsställelse**

Hur mäts kund-tillfredsställelse?

---

---

---

---

**Kundens värdeprocess**

Vad skapar värde för kunden?

---

---

---

---

**Affärskritiska kundmöten**

Vilka är de?

---

---

---

---

**Erbjudanden**

Vem ansvarar för företagets  
erbjudanden till marknaden?  
Hur tas erbjudanden fram?

---

---

---

---

## Segmentering →

Hur ser värdekedjan ut från producent till konsument?

---



---



---



---

## Reklam- och marknadsföringskanaler →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Klubbverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kundweb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> E-direktreklam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Direktreklam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Lojalitetsprogram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kundtidning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Publik web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bonusprogram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Säljkanaler →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Innesäljkår	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Utesäljkår	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Eget återförsäljarled	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Telemarketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> E-handel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Katalogförsäljning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Mässor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Direct Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Contact Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Servicekanaler →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Fältservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Support	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Montage- och installationsteam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Telefonväxel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Service web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Call/Contact Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Kommunikationskanaler →

<input type="checkbox"/> Telefon/personlig	<input type="checkbox"/> Voice over IP	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> SMS
<input type="checkbox"/> Telefon/självtjänst	<input type="checkbox"/> Voice mail	<input type="checkbox"/> Chat	<input type="checkbox"/> Interaktiv TV
<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Brev	<input type="checkbox"/> Extranet	
<input type="checkbox"/> WAP	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Co-browsing	

## IT-stöd, Marketing →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Customer analysis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Segmentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Campaign management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Direct marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Leads management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Marketing encyclopedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Marketing management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IT-stöd, Sales →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Team selling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Installed base management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sales forecast management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Order management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Product configuration & pricing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Proposal management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Opportunity management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IT-stöd, Service and support →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Knowledge management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Problem resolution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Field service management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Installed base management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Contact management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Case management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Call tracking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IT-stöd, Core →

	Integrerat IT-stöd	Stand-alone IT-stöd	Inget IT-stöd
<input type="checkbox"/> Account management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Contact management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Escalation management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Literature fulfillment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Activity management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Calendar management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Business Intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Channel management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Content management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Pyramid bygger varumärken och skapar uppseendeväckande lönsam, gränsöverskridande kommunikation för internationella företag med höga ambitioner och entreprenöranda.*

*Hur bär man sig då åt för att stå ut, nå fram, och göra det med bibehållen trovärdighet. Vi har beprövade metodiker som leder fram till svaret.*

**Tillsammans kan vi:**

- skapa gränsöverskridande kommunikation, bortom det förväntade
- attrahera en global marknad, över nationsgränser
- med öppet sinne utnyttja alla media, digitala och analoga
- överbrygga kulturella barriärer och nå yrkesmänniskan
- korsbefrukta kunskap och erfarenhet från olika branschområden
- integrera våra kompetenser tvärvetenskapligt och samordna kommunikationen

**I Pyramid får du en partner som:**

- sparrar dig affärsstrategiskt
- fokuserar din organisation
- marknadsanpassar dina erbjudanden
- positionerar ditt företag
- differentierar dina produkter och tjänster
- bygger starka varumärken
- stimulerar din säljkår
- attraherar rätt målgrupper
- får dina affärer att växa globalt
- optimerar ditt utbyte av Internet,

d.v.s. lyfter din tillväxt och lönsamhet.

