

## Med SAP CRM pratar alla inom Gycomgruppen samma språk

**Gycom säljer produkter för elektronik- och mekaniklösningar till industrier och elgrossister.**

**Varje år genomför deras trettiofem nordiska säljare tillsammans omkring 12,000 kundbesök.**

**Med ett stort antal kunder och ett produktutbud på närmare 40,000 artiklar, behöver Gycom ha full kontroll på sina kundrelationer. Därför införde de våren 2009 SAP CRM, vilket gett Gycomgruppen en mer effektiv säljorganisation och ett enhetligt sätt att arbeta inom hela koncernen.**

Håkan Svärd, IS/IT ansvarig på Gycom, berättar att den största vinsten med införandet av SAP CRM är att Gycomgruppen nu har fått en nordisk affärsplattform där CRM ingår som en integrerad del. Tidigare hade Sverige och Danmark ett eget, från övriga länder isolerat, CRM system. De tidigare lösningarna saknade också integration mot Outlook och hade bristfällig integration mot SAP ERP och SAP BI.

Med Gycoms nya, fullt integrerade, SAP CRM lösning har alla medarbetare tillgång till mer och bättre information än tidigare.

- En logistiker har tillgång till samma fakta som en säljare eller en marknadsförare. Hela företaget pratar samma språk helt enkelt.

Gycomgruppen använder SAP sedan 2001, då de tillsammans med Implema införde SAP Business All-in-One. Implementeringen av SAP CRM genomfördes våren 2009 och leveransen innefattade affärspartners, aktiviteter (med Outlook integration), opportunitities, offerter samt integration mot SAP ERP och SAP BI.

### Utgick från säljarnas behov

Håkan Svärd berättar om tankarna bakom den nya CRM lösningen.

**”En logistiker har tillgång till samma fakta som en säljare eller en marknadsförare. Hela företaget pratar samma språk helt enkelt”**

Håkan Svärd, IS/IT ansvarig, Gycom

- När vi införde CRM utgick vi från säljarna. Vi ville ha en användarvänlig lösning, anpassad efter säljarnas behov. Säljarna ska enkelt, med så få klick som möjligt, kunna boka ett möte eller sätta ihop en offert. Det kan de göra idag med vår SAP CRM lösning.

I korthet fungerar lösningen så att säljaren via CRM:s startsida får en snabb överblick över planerade möten och aktiviteter. Från startsidan når han eller hon alla fakta kring dagens möten och kan även studera kundkort som visar aktiviteter, kundorderhistorik och försäljningsstatistik.

Efter varje kundkontakt kan säljaren via startsidan, skriva in viktig information i CRM systemet. Säljaren kan t.ex. skapa en besöksrapport i en fördefinierad wordmall, uppdatera kunduppgifter, skapa eller uppdatera offerter och boka nya möten.



# Gycom



Marknadsavdelningen kan via SAP CRM segmentera prospekt och generera nya affärsmöjligheter med riktad marknadsföring och kundservice kan via kundkortet få tillgång till all viktig fakta och historik kring varje kund.

Svärd berättar vidare att mycket av det man tidigare gjorde manuellt, idag sker med automatik direkt i systemet.

## Automatisk uppdatering mot SAP ERP

- Tidigare, när vi hade isolerade CRM system som inte var integrerade med SAP ERP fullt ut, krävdes flera fulltidstjänster bara för att underhålla systemet och uppdatera kund- och artikeldata. Idag sker det med automatik och synkas direkt mot SAP ERP. Det har inte bara minskat resursbehovet utan även förbättrat kvaliteten på datan.

## Snabbare offertarbete

Med färdiga mallar i CRM och uppdaterad data, som artikeldata och prisvillkor, från ERP kan säljarna ta större ansvar för sälj- och offertarbetet än tidigare.

- Tidigare fick säljarna arbeta tillsammans med offertadministratörer när de skulle sätta ihop och skicka ut en offert. Idag sammanställer säljaren enkelt en offert och den skickas sedan direkt med e-post som en pdf fil till kund. Detta är en stor fördel eftersom säljarna snabbare kan få iväg sin offert. Nu kan han eller hon direkt per telefon komma överrens med kunden att han kommer att få sin offert inom exempelvis en halvtimme.

Medarbetarna har, tack vare transparensen av data, fått tillgång till mycket mer information och kan därmed ta bättre beslut än tidigare. Säljarna kan exempelvis se vilka produkter och kvantiteter som finns på lager just nu. Det är också enklare att gå tillbaka och hitta tidigare data, eller att hitta data från ett annat system. T.ex. så dyker en offert upp i ERP, så fort den är frisläppt i CRM. Offerten, som tidigare låg i ett annat system, kan nu hittas tillsammans med ordern i SAP ERP.

## Analys och uppföljning - samordning med SAP CRM och SAP BI

Samordningen mellan SAP CRM och SAP BI ger näst intill obegränsade möjligheter till analys och uppföljning. T.ex. kan försäljningsstatistik per kund, produktgrupp eller land länkas in i CRM från befintliga BI rapporter. Antal kundkontakter och antal offerter kan mätas per säljare eller organisation. Besöksrapporter kan tas fram från BI och i CRM kan säljledningen se vilka aktiviteter och kundmöten som varje säljare genomfört och vad som är planerat framöver.

- Vi har nu använt SAP CRM i ett halvår och tycker att den här lösningen motsvarar våra behov på ett bra sätt. Hittills har vi framförallt fokuserat på säljsidan men det finns mycket mer vi kan använda lösningen till när vi blir lite mer varma i kläderna. Exempelvis använder vi ännu inte CRM så aktivt som vi skulle kunna inom marknadsföring och kundsupport men det kommer vi att arbeta vidare med, avslutar Håkan Svärd.





Med Gycoms nya, fullt integrerade, SAP CRM lösning har alla medarbetare tillgång till mer och bättre information än tidigare.

Bransch: Gycom är ett försäljningsbolag i den nordiska Gycomkoncernen. Företaget marknadsför och distribuerar elkomponenter för industriell automation, elektronik och fastighetsautomation på den nordiska marknaden. Företaget representerar starka och ledande internationella varumärken som Fluke, Wieland och Moeller.

Verksamhet: Gycomgruppen är verksam i Norden med kontor i Sverige, Finland, Danmark och Norge.

Omsättning: 550 miljoner svenska kronor.

Vald lösning: SAP CRM



Implema är ett konsultbolag som erbjuder medelstora företag helhetslösningar inom affärssystemet SAP. Grundat 1998 är företaget idag den ledande svenska SAP aktören inom SAP Business All-in-One.

Implema har huvudkontor i Bromma Stockholm samt lokalkontor i Linköping, Karlstad, Malmö, Helsingborg, Jönköping och Örebro. Företaget omsätter 100 miljoner kronor.

Implema AB Box 201 66 161 02 Bromma  
Tel: 08 - 503 124 00 Fax: 08 - 503 124 01  
info@implema.se www.implema.se

kundcase  
implema