

Vi hadde en salgsstrategi

-men manglet et verktøy for gjennomføringen av den!

Geir Langseth
Salgssjef, Norsk Rikstoto



Norsk Rikstoto



- En stiftelse som har ansvaret for spill på hest i Norge
- Årlig omsetning på ca 3,9 mrd. kroner
 - 2,3 mrd hos kommisjonærene
 - 1,4 mrd via internett/mobil
 - 0,2 mrd på banene
- Vi har 1.700 kommisjonærer som selger spill for oss
 - 13 regionkonsulenter følger opp kommisjonærene over hele landet
 - Kiosker, bensinstasjoner, dagligvarebutikker og rene spillbutikker
 - Ofte kun en person på jobb
 - De trenger ofte push fra oss for å ha fokus på våre produkter



Hadde en plan, manglet verktøyet



- Deler kommisjonærene i seks segmenter etter omsetning
 - Individuell plan for besøksfrekvens og -innhold i hvert segment
 - Store avstander krever god planlegging
 - Avtaler om fremdrift ved besøk ble ofte «glemt» til neste gang
 - Opplysninger om kommisjonærene i flere databaser



- 1.300 av våre kommisjonærer er kjedebutikker
 - I kjedeavtalene forplikter vi oss til en dokumentert god oppfølging av disse
 - Kunne dokumentere våre planer, men ikke gjennomføringen
- Hadde tidligere prøvd CRM-verktøy basert på pc, uten særlig hell
- Så tidlig at nettbrett var en «kritisk» suksessfaktor for å lykkes



Utgangspunkt, kravspek



- Vi hadde opplysninger om kommisjonærene i mange databaser/programmer
 - Tungvint, gammel teknologi (ADM egenutviklet på MS-plattform)
 - Trengte et verktøy som samlet alle aktuelle data på kommisjonærene
 - Skulle benyttes både til oppfølging og administrasjon



- Selgerne har en hverdag hvor oppfølging ofte må gjøres over disk
 - Nettbrett oppleves som et effektivt verktøy ved slik oppfølging
- Hadde en ønskeliste og mål for hvordan løsningen skulle bli
 - Brukte en del tid med EVRY og andre potensielle leverandører før og i etterkant av valg av leverandør
 - Krav/detaljert spesifikasjon er vanskelig å lage for et verktøy en ikke har erfaring med
 - Teknisk og markedsbaserte arbeidsgrupper i denne prosessen



Løsning



- Vi valgte først Dynamics CRM som verktøy, deretter EVERY som leverandør
 - MS-basert it-miljø i Rikstoto
- Tilrettelegging av data fra gammel til ny teknologi var krevende
- Standardløsning med tilpasninger løste mange av våre behov
 - Egen løsning for import av datavarehustall på hver kommisjonær
 - Brukergruppestyrt tilgang til ulike funksjoner



- Da vi skulle tilpasse løsningen til iPad kom utfordringene
 - MS hadde ingen fullgod løsning
 - Resco ble redningen, fungerer meget bra
- Pc-versjonen av Dynamics CRM benyttes til administrasjon, iPad-versjonen til oppfølging i det daglige.
- 9-12 mnd fra start til lansering



Kundebilde på iPad

iPad VPN 15:14 100 %

Kommisjonær

Eier Reitan Convenience Norway AS >

Daglig leder Vårin Bolstad >

Spillansvarlig Vårin Bolstad >

Kommisjonærstatus Oppkoblet - aktiv

Segment Grunn v

V75 Program Ingen

Rikstoto Direkte Nei

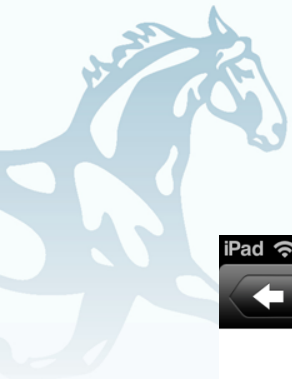
Søndagsåpent Ja

Plakatpakke Standard (2 stk 50 x 70 cm) v

Latitude 59,91080

Longitude 10,75070

Info Adresser **Detaljer** Datavarehus Map Notater Kontakter Aktiviteter



Kundebilde på iPad

iPad VPN 18:36 29 %

Kommisjonær

Disse tallene hentes opp automatisk fra Datavarehuset på iPad

Kommisjonærkort CRM

Uke: Uke 16

Kommisjonær: 01550 - Narvesen nr. 417 Jernbanetorget

Produkt	Prod. variant	Spille metode	Denne uke	Uken i fjor	Endring	Endr %	Hittil i år	I fjor	Endring	Endr. %
Vinner			2,830.00	320.00	2,510.00	784.38%	10,160.00	4,415.00	5,745.00	130.12%
Plass			0.00		0.00	0%	1,885.00	2,650.00	-765.00	-28.87%
Duo			2,120.00	210.00	1,910.00	909.52%	4,440.00	3,100.00	1,340.00	43.23%
Trippel			1,422.00	736.00	686.00	93.21%	13,661.00	7,239.00	6,422.00	88.71%
Dagens Dobbel			760.00	1,660.00	-900.00	-54.22%	25,425.00	25,535.00	-110.00	-0.43%
V4			1,664.00	1,660.00	4.00	0.24%	35,697.50	23,686.00	12,011.50	50.71%
V5			4,862.00	3,453.00	1,409.00	40.81%	74,497.40	67,094.60	7,402.80	11.03%
V64			217.00	4.00	213.00	5325%	7,720.00	1,806.00	5,914.00	327.46%
V65			5,813.00	4,299.00	1,514.00	35.22%	79,119.00	56,883.00	22,236.00	39.09%
V75	V7	Egenutfylt				0%	4,624.00	3,822.00	802.00	20.98%
	V75	Egenutfylt	665.00	794.50	-129.50	-16.3%	23,662.50	20,677.50	2,985.00	14.44%
		Lyn	3,890.00	4,364.00	-474.00	-10.86%	51,810.00	52,449.00	-639.00	-1.22%
		Lynbanker		688.00	-688.00	-100%	4,866.00	8,678.00	-3,812.00	-43.93%
		Totalt V75	4,555.00	5,846.50	-1,291.50	-22.09	84,962.50	85,626.50	-664.00	-0.78
Total			24,243.00	18,188.50	6,054.50	33.29%	337,567.40	278,035.10	59,532.30	21.41%

Info Adresser Detaljer **Datavarehus** Map Notater Kontakter Aktiviteter



Gevinster



- Selgerne kan nå lett dokumentere verdiskapning og gjennomføring
- Enkelt å planlegge hverdagen for selgerne
 - Sikrer samtidig at frekvens og innhold holdes
 - Kundeservice driver utgående oppfølging og dokumenter denne i Dynamics CRM
- Lett å dokumentere lovnader overfor kjedene
- Besøksrapporter via mail direkte til kommisjonærene etter besøk
 - Med avtalte tiltak fremover, forplikter begge veier
- Mulighet til gruppe-sms og –mail på ulike nivåer effektiviserer oppfølgingen
 - I hver salgskonkurransen sparer vi nå 55.000 kroner (4-5 per år) ved å bruke mail istedenfor post
- Et sted for administrering av alle data, alle jobber i samme verktøy
 - Kundedata, økonomiadm, rapportgenerering



Besøk



Angående [Narvesen nr. 417 Jernbanetorget](#) >

Møtekategori Rapportbesøk ▾

Emne Rapportbesøk

Starttidspunkt 19.04.13 16.00 ▾

Varighet None

Sjekkliste gjennomført Nei

Promo sjekk Nei

Promo tekst

Her sendes tekst automatisk til Kundeservice som trigger aktivitet fra servivcetekniker

Produktkurs sjekk Nei

Produktkurs tekst

Her sendes tekst automatisk til selgerens oppgaveboks. Denne kan da evt tildeles annen person i organisasjonen



Info



Notater



Veien videre

- Må prioritere ønsker og behov
 - Punkter som ikke ble gjennomført i fase 1
 - Dukket opp etter at verktøyet er tatt i bruk
 - Behov for mer effektiv oppfølging av kommisjonærene
- Brukerstyrt utvikling videre er viktig
- Nye funksjonaliteter i nyere versjoner kan også gi gevinster