



Leif Motrø

Teknisk Direktør



alltid noen hjemme

Sector Alarm

Selskapet:

- Grunnlagt i 1995
- Startet å selge alarm til 1,- i 1999
- Startet Sverige i 2000
- Vant prisen for «Norges beste kundesenter» i 2011
- Har gjennomført 3 oppkjøp/integrasjoner i 2012
- Boligalarmspesialisten

Status i dag:

- Ca 850 ansatte
- Ca. 200.000 kunder
- Mål om 500.000 kunder i 2015



Organisering av kundeservice



Kundeservice i Spania (100+ personer)

- Teknisk førstelinje support
 - Fakturaspørsmål
 - Booking av montørtid

Norge: (Sector Alarm AS)

- CM (Churn management)
- Innesalg
- 2. linje teknikk support
- Alarmstasjon

Sverige: (Sector Alarm AB)

- CM (Churn management)
- Innesalg
- 2. linje teknikk support
- Alarmstasjon

Vår løsning



Microsoft Dynamics CRM

+BizTalk server

Oppgaver:

- Registrere henvendelser
- Avtale besøk av montør
- E-post håndtering inn/ut
- SMS bekreftelser til kunder
- Fakturering av ordrer fra montør
- Fakturering av løpende abonnement



SectorMobile PDA løsning

servicepower
Service Excellence

Ressursstyring av montører



Microsoft Dynamics AX

+ .Net Business Connector



SMS Gateway

basware

Prosjektet

Grundig utvelgelsesprosess

- Løsning måtte støtte hele livsløpet til kunden
- Velkjent brukergrensnitt
- Leverandør med god kapasitet
- Gode integrasjonsmuligheter
- Må støtte betydelig kundevekst

Erfaringer i prosjektet

- Man kjenner selv sin egen butikk best!
- Forankring hos interne leverandører til systemet er viktig
- «Task» og køer har erstattet e-post og Post-it
- 5 måneder i produksjon uten alt for store problemer

Videreutvikling

- Kvalitetssikre etablerte prosesser og bruk av disse
- Integre med flere interne løsninger (Alarmstasjon, Onbase ,Min side/APP o.l.)
- Strømlinjeforme importløsning for fremtidige oppkjøp