



## Nyhetsbrev om CRM från CIBER



**CIBER, ett av världens trettio största it-konsultbolag, betraktas som *Inner Circle*, en exklusiv klubb som endast omfattar en procent av Microsoft Dynamics partners i världen. CIBER har även upptagits i Microsoft's President Club 2011, ett erkännande som *outstanding partner* med fokus på högkvalitativa leveranser och kundtillfredsställelse.**

CIBER Sverige gör en stor satsning på att kunna erbjuda spetskompetens kring Microsoft Dynamics CRM. På det internationella planet har vi under många år hjälpt en rad olika företag med att effektivisera sitt arbete med sälj, marknadsföring och kundservice genom införandet av just Microsoft Dynamics CRM.

För många företag är CRM en ren fråga om överlevnad och att hänga med i utvecklingen. Aldrig tidigare har det varit viktigare att vårda sina kundrelationer. Som bekant innebär ju ett hårdnande konkurrens klimat att kunderna blir mer lättfotade.

Många företag sitter idag på föråldrade erfarenheter av CRM. Vi kommer därför att regelbundet gå ut med detta nyhetsbrev för att dela med oss av det senaste inom trender, utveckling och insikter. Mycket har hänt under de senaste tio åren.

### **Säkerställ en effektiv och lönsam CRM-satsning!**

Välfungerande CRM-system är idag ett basverktyg för framgångsrika marknads, sälj och serviceorganisationer. Med ett fungerande CRM-system kan en organisation uppleva bättre kontroll och resultat i sin marknads- och kundbearbetning samt minskad tid för administration och rapportering samt upprätthålla en hög och effektiv servicenivå mot kunderna. Att arbeta med analytisk CRM ger även möjligheter till bättre coaching och styrning av organisationen samt bättre beslutsunderlag för ledningen.

Vägen fram till att uppnå dessa effekter kan vara lång och riskfylld och man brukar uppskatta att mellan 50-85% av de investeringar som görs inom området inte uppfyller de uppsatta målen. En av

de främsta anledningarna är att organisationen och dess ledning inte har en gemensam målbild för investeringen eller en konkret plan att nå **ROI** (Return on Investment). Därför har CIBER tagit fram ett anpassat paket för att stödja organisationen i denna process.

Med CIBERs Workshop Målmodellering ser vi till att ni får de bästa förutsättningarna för att lyckas med er CRM-satsning. Tillsammans med er och våra erfarna affärskonsulter belyser vi och diskuterar de viktigaste frågeställningarna under en processdriven endags workshop. Övningen förbereds genom intervjuer av nyckelpersoner och inläsning på mål, strategi, processer, arbetsätt och rutiner. Målgruppen för insatsen är ledningsgrupp eller projektgrupp i företag som nyligen har investerat i eller står i begrepp att investera i en CRM-lösning.

**För mer information, kontakta Michael Sundquist, CRM-specialist, tfn 0730-33 30 82, e-post [michael.sundquist@ciber.com](mailto:michael.sundquist@ciber.com) eller Daniel Cato, CRM-specialist, tfn 0708-44 10 85, e-post [daniel.cato@ciber.com](mailto:daniel.cato@ciber.com)**

*IT-konsultföretaget **CIBER Sweden AB** med ca 150 anställda ingår i en global koncern, CIBER Inc, med ca 8 500 anställda och en miljard dollar i omsättning. Bland de svenska kunderna finns ett flertal banker och försäkringsbolag och de flesta större företag i telekombranschen. CIBER har också större uppdrag inom energibranschen, offentlig sektor, logistik och handel.*

*CIBER tillhandahåller specialister inom en rad områden, från affärsstrategier till utvecklare och testare/testledare. Det gör att CIBER kan hjälpa sina kunder med såväl den strategiska helhetssynen som spetskompetens inom specifika områden, däribland SAP, Java, .Net och projektledning samt verksamhetsutveckling.*

*Huvudkontoret finns i Stockholm med lokalkontor i Sundsvall. Se vidare [www.ciber.se](http://www.ciber.se)*



Daniel Cato  
CRM-specialist