

Konsultnet – affärssystemleverantören som utmanar branschen

Konsultnet beskriver sig gärna som en utmanare. Det innebär att man alltid måste ligga steget före och vara lite bättre jämfört med de största i branschen. Fokus ligger på långsiktiga och utvecklande relationer med kunderna och att i alla lägen tänka och leverera nytta. De kunder man har tar man hand om på ett äkta och hjärtligt sätt. Långt ifrån jakten på den kortsiktiga vinsten.

» Hellre
lång relation
än kortsiktig
vinst »

– Vår vision är att vara den bästa leverantören av verksamhets- och affärssystem med marknadens mest nöjda kunder. Därför är det högst naturligt att fokusera på just kunderna. Det är viktigt för oss att vara seriösa och skapa bra och långsiktiga relationer och att se till att lösningarna i alla lägen skapar mervärde. Det handlar om att spela med öppna kort mot kunden, samtidigt som vi ska ha kul och utvecklas tillsammans i våra projekt, berättar **Monica Olsson Norman**, som är vd på Konsultnet.

Kanske är Konsultnet redan framme vid sin vision. Undersökningar visar nämligen att 97 procent av kunderna skulle rekommendera Konsultnet till andra. En rekordhög siffra.

– Vi har idag närmare hundra uppdragsgivare inom olika verksamhetsområden och branscher, där vi levererar och implementerar bland annat affärssystem, CRM-system och Business Intelligence. Från de medelstora företagen till de riktigt stora organisationerna. Samtidigt gör vi våra affärer med människor. Det är personerna som vi har relationen till och som vi ställer upp för i vått och torrt, säger Monica Olsson Norman.

– Det är våra medarbetare som gör jobbet och begreppen ärlighet och öppenhet gäller också i förhållande till de anställda. Sådant skapar trivsel och vi har idag bland den lägsta personalomsättningen i branschen.

En annan av hemligheterna bakom Konsultnets framgångar stavas ständigt utveckling. Det innebär att företaget utvecklar kompetens, nya lösningar, stödsystem och arbetssätt som hjälper konsulterna att ge rätt stöd och råd till kunderna. Ett exempel är det nya CRM- och ärendehanteringssystem

som Konsultnet har utvecklat i samarbete med Microsoft. En lösning som är byggd på Microsoft Dynamics CRM och som nyligen lanserats på marknaden. En lösning som Konsultnet för övrigt använder själva.

– Genom att vi själva använder de verktyg vi rekommenderar vet vi både att och hur de fungerar. Vårt nya CRM-system kommer tillsammans med våra utvecklade processer att skapa värden för oss, men framför allt för kunden som nu bland annat får en kundservice i världsklass. Kunderna kan numera nå oss dygnet runt oavsett om vi är på kontoret eller hemma, berättar Monica Olsson Norman.

Samtidigt är det viktigt för Monica Olsson Norman att konsulterna utvecklas och kan anta utmaningar.

– Absolut, ska du jobba hos oss måste du vara beredd att utvecklas inom ditt område. Vi gör upp en plan för varje medarbetare på hur och på vilket sätt man ska kompetensutvecklas. Det handlar om att våga utmana och gilla egna utmaningar. Samtidigt som medarbetarna ska vara kreativa, kunna ställa frågor och vara goda lyssnare för att fånga kundernas behov.

Konsultnets sikte är inställt på långsiktigt tillväxt – men inte till vilket pris som helst.

– Det stämmer. Vi kommer alltid att se till att behålla glädjen och vi kommer fortsatt se till att vara det personliga och välskötta företaget. Det är det viktiga. Tillväxt skapar vi genom att se till att ha nöjda kunder och nöjda medarbetare som har förtroende för vårt företag. Vår utmaning vänder vi utåt, mot branschen. Vi vill se fler ta steget bort från jakten på den kortsiktiga vinsten i riktning mot den långsiktiga kundrelationen, där vi som leverantör är tvungna att tänka till och ta ansvar. ■

