



*”Inom vår bransch är det lätt att vi lurar oss själva och tror att vi kan göra den bästa lösningen själv.”*

*Per Johansson, vd LanTeam Consulting*

Per Johansson, vd LanTeam Consulting:

## ”Det här var en fantastisk genväg”

LanTeam Consulting är IT-konsulten som bland annat säljer, levererar och är specialist på Microsoft Dynamics CRM. För att hantera de egna kunderna hade företaget en anpassad MS CRM-lösning, som de planerade att vidareutveckla ytterligare i egen regi. Men via Microsoft Partnernätverk kom de i kontakt med Konsultnets xCRM-lösning för IT-konsulter.

IT-konsulten LanTeam Consulting ville bli ännu bättre på att hantera sina kundrelationer i allt från mindre till mer omfattande uppdrag. De hade också konkreta önskemål, som att kunna visa hela flödet för kunden. Eftersom de själva är specialister på Microsoft Dynamics CRM kändes det naturligt att vidareutveckla sin CRM-lösning själva mot de nya behoven. Men det blev inte något internprojekt av det hela.

– Jag träffade på Konsultnet på en av Microsoft Partnernätverksträffar, säger Per Johansson, vd för LanTeam Consulting.

De berättade om sin färdiga lösning skräddarsydd mot IT-konsulter. Den innehöll allt som vi behövde. Konsultnet hade redan gjort det vi tänkt göra och dessutom lagt med funktionalitet vi inte hade kommit på själva. När jag såg vad de gjort insåg jag att det här kommer att kosta oss massor av tid och pengar att göra själva. Det här var en fantastisk genväg.

**Skräddarsydd xCRM för IT-branschen**  
Konsultnets lösning, som går under namnet Konsultnet xCRM, bygger på Microsoft

Dynamics CRM och Konsultnet Business Pilot Kundportal. Konsultnet använder själva sin egen lösning i all ärendehantering. Mycket är med andra ord redan anpassat för branschen, både när det gäller analys av processer, mål och vad man vill få ut för effekter. Erfarenhet och best practices inbäddat i grundlösningen. Ovanpå detta görs sedan finjusteringar utifrån varje kund.

LanTeam Consultings fokus ligger på att effektivisera ärende- och uppdragshantering via lösningens ärendekundportal och



### LanTeam Consulting

LanTeam Consulting AB har sedan starten 1990 levererat nätverkssystem, produkter, lösningar, tjänster och hosting till små, medelstora och stora företag och organisationer. LanTeam Consulting tillför kunskap som skapar förutsättningar för att med hjälp av IT nå de mål som finns uppsatta i budget, affärsplan och affärsidé. De levererar produkter från ledande tillverkare inom sitt område, däribland HP, Microsoft, Citrix med flera. LanTeam Consulting har kontor i Göteborg och Stockholm.



*“Lösningen innebär att vi spetsat till oss och blivit bättre på att dokumentera vår kundrelation”*

*Per Johansson, vd LanTeam Consulting*

att samtidigt ge kraftfullt stöd för säljmetodik, kundplanering, uppföljning och rapportering. För Per Johansson handlar det om att ta nästa steg i strävan efter att hela tiden bli ännu bättre.

– Lösningen innebär att vi spetsat till oss och blivit bättre på att dokumentera vår kundrelation. Det här handlar om att vara lite före hela tiden. Stå på tå och hela tiden fortsätta att utveckla sig.

#### **Otraditionella funktioner som utmanar tanken**

I Konsultnets xCRM-lösning för IT-konsulter finns ett antal okonventionella lösningar, bland annat att det är kunden som stänger ärendet via ärendehanteringsportalen när det är färdigt ur deras perspektiv. De går då vidare till att betygsätta insatsen, något som Per Johansson först upplevde som en ovan tanke.

– Min första känsla var tudelad. Men ju mer jag tänkte på det, desto mer briljant framstod idén att låta kunden betygsätta vår prestation i varje ärende. Dels ger det oss möjligheter till omedelbar feedback och att se trender, dels säger det något till kunderna. Det sänder ut en tydlig signal om att vi verkligen bryr oss om vad de tycker.

#### **Förhoppning om ökade intäkter**

Implementationen är ny och än har man inte hunnit dra några erfarenhetsmässiga slutsatser. Men Per Johansson har stora förhoppningar om att den kommer att frigöra tid.

– Jag hoppas och tror att det är rimligt att vi varje månad och på varje konsult hittar 2-3 timmar som vi har tillgängliga att belägga tack vare effektiviseringen. Lyckas vi belägga den tiden skulle det innebära uppemot 300 000 kr per år i ökad intäkt med nuvarande bemanning.

#### **Utveckla själv eller köpa lösning?**

Per Johansson är övertygad om att branschen ofta drar igång interna projekt för att lösa affärssystemförbättringar, men är lika övertygad om att det inte är den bästa vägen att gå.

– Inom vår bransch är det lätt att vi lurar oss själva och tror att vi kan göra den bästa lösningen själv. Men det problem som uppstår när man ska bygga något eget är att det interna projektet hamnar vid sidan av, eftersom man hela tiden prioriterar kundprojekten. Det resulterar i att ärendet dras i långbänk och att man inte får ut samma värde och funktion. Nu var vi kunder och det var Konsultnet som prioriterade oss. Tillsammans satte vi upp ett projekt och satte upp tid och projektet tog den tid som var uppsatt. Vår insats var liten och rimlig. Med facit i hand var även prislappen mycket rimlig.

#### **Innehållet i Konsultnets xCRM-lösning:**

Målet med lösningen är att öka möjligheterna för ökad lönsamhet och att knyta de befintliga kunderna närmare sig (genom differentiering genom bl. a. kundportal och betygsättning).

- ▶ **Marknadsföring:** Riktade utskick och leadshantering – bättre träffsäkerhet och uppföljning. Mer effektiv intern leadshantering för att inte missa affärsmöjligheter.
- ▶ **Försäljning:** Stöd för säljmetodik enligt Solution Selling och för kundplanering. Tydligt stöd för var affärerna (kunden) befinner sig i säljprocessen. Bättre kvalitet på prognoser.
- ▶ **Konsult:** Stöd för ärende- och uppdragshantering enligt uppsatta serviceavtal (SLA). Uppföljning av kundens leveransbetyg (ömsesidigt fokus på levererad kvalitet).
- ▶ **Ledning:** Rapporter för uppföljning av försäljnings- (aktivitet och prognos) och konsultverksamheten (ärenden, status och kundens leveransbetyg).
- ▶ **Kundportal:** Ett eget gränssnitt för kunderna att registrera och ha överblick på uppdrag och ärenden, fakturor och för betygsättning av leverans.