



### Norsk Hydro förbättrar kundkontakten med en webbaserad CRM-lösning

Norsk Hydro Olje AB har tillsammans med Hitone Nordic AB integrerat tre olika systemmiljöer och skapat en webbaserad CRM lösning för all kundtjänstpersonal. Kundstödsapplikationen ger personalen en total överblick av varje kunds hela engagemang inom företagets tre huvudaffärsområden. Lösningen gör det enklare och lönsammare att hantera inkommande samtal och är ett verktyg som ger svar på många olika frågor säger Johan Söderberg som är marknadschef.

#### Förutsättning

Norsk Hydro arbetade i en blandad teknisk datamiljö där flera databaser hanterade olika typer av kunder. Kundtjänstpersonalen kunde inte tillräckligt snabbt få fram en samlad bild över varje kunds engagemang vid inkommande samtal. Informationen fanns tillgänglig i tre bakomliggande affärssystem. Uppgiften blev att införa ett kundstödssystem, CRM, som i webbmiljö presenterar varje kunds engagemang i en och samma fönster.

#### Lösning

*Genom kundstödsapplikationen integreras de tre bakomliggande systemen och kundens totala engagemang visas i webbmiljö. Det skapar bättre förutsättningar för merförsäljning, ger ökad effektivitet i marknadsaktiviteterna och ökar säkerheten vid kreditgivning.*

#### Referens

*"Projektet förbättrar våra möjligheter till merförsäljning. Det var lyckat och höll både budget och tidsram,"*

*Johan Söderberg, marknadschef Norsk Hydro*

Norsk Hydro Olje AB är idag Sveriges största leverantör av villaolja och försäljningen sköts från lokala försäljningsenheter runtom i landet. Sedan 1985 och köpet av Mobils stationer marknadsförs också bensen. Idag är det 550 Hydro och UnoX-stationer över hela Sverige. Hydro-stationerna är fullservicestationer. Även el säljs idag via försäljningsenheterna. Hydro är Nordens största producent av både olja och el (vattenkraft).

Norsk Hydro arbetar som många andra företag i en blandad teknisk datamiljö där flera affärssystem hanterade olika typer av kunder. Det var en svaghet som ledde till förlorade marknadsmöjligheter, eftersom kundtjänstpersonal inte tillräckligt snabbt kunde få fram en samlad bild över varje kunds engagemang vid inkommande samtal. Informationen fanns tillgänglig men var utspridd i tre bakomliggande affärssystem.

- Bensinkortskunder har vi samlade i ett eget utvecklat stordataor system. El kom in som en ny produkt 1996 och kunderna hanteras i ett UNIX-baserat system. Eldningsolja för villaägare, smörjmedel och de direktköpande kunderna sköts av program i AS/400-miljö berättar Johan Söderberg, marknadschef.

#### Sökte bättre överblick

Det är kundtjänsten som tar emot inkommande samtal från företag och privatpersoner.

Frågor angående motoristdelen, exempelvis att spärra kort eller frågor om fakturor hanteras av kontoret i Stockholm. Övriga frågor besvaras av lokala enheter runt om i landet.

Ett behov växte fram att snabbt och enkelt definiera de relationer som fanns uppbyggda med respektive kund vid inkommande samtal.

- Det finns situationer där kunder kan befinna sig i samtliga tre system. Därför blev det självklart att integrera helst utan att investera i ett stort affärssystem för att hålla ner omfånget på projektet fortsätter Johan Söderberg.

## Professionell kontakt

För kundtjänsten blev det en smärre revolution och de kunde nu arbeta mer aktivt mot den kunddatabas som fanns etablerad.

-Kunderna får en mer professionell kontakt samtidigt som vi hittar områden för merförsäljning och kan ställa rätt frågor, säger Johan Söderberg

-Vi bearbetar även kunder via centrala utskick och applikationen har blivit ett starkt verktyg för att generera adresser. Vi kan till exempel sända kampanjerbjudanden för el till bensinkunder, förklarar Johan Söderberg

## Tekniska data

---

Microsoft SQL Server  
Windows 2000 Server  
Visual Studio .NET

## Kontaktuppgifter

---

Leif Gustavsson  
Hitone Nordic AB  
Tel +46 8 556 18 750  
leif.gustavsson@hitone.se

