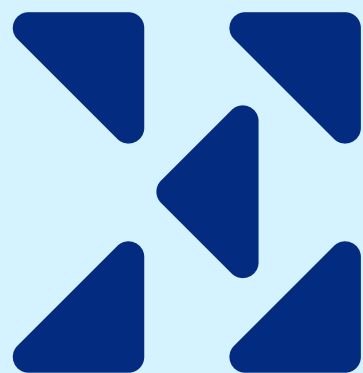
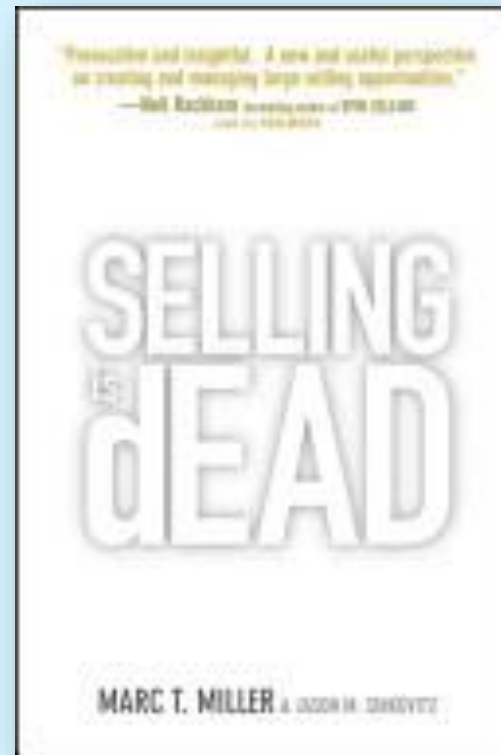




Evidi





«Ingen liker å bli solgt til, men alle liker å kjøpe»



By **2020**
customer experience will
overtake price and product
as the key brand differentiator



Lars Yngvar Tømmerholt

CSO

Rådgivende profil med lidenskap for salg og markedsføring samt hvordan teknologi kan realisere gevinstpotensiale.



Om Evidi

Ansatte

300

Omsetning

600+ mill.

Styrken ligger i *helheten*





Kundeopplevelse kan defineres som summen av alle inntrykk og erfaringer en kunde har av en leverandør av produkter og tjenester gjennom hele relasjonen med denne leverandøren.

Det kan også brukes for å beskrive en enkelt opplevelse som en kunde har knyttet til en transaksjon eller kontakt.





*81% av dagens selskaper vil
innen 2020 konkurrere på
bakgrunn av kundeopplevelser*

*1 av 3 handler et annet sted
hvis de opplever EN dårlig
opplevelse hos et selskap de
elsker*



1 IN 26
CUSTOMERS COMPLAIN
THE REST SAY NOTHING

Verdien av gode kundeopplevelser



86%

86 % er villig til å betale mer for en god kundeopplevelse

15%

Kundefrafall reduseres med 15 %

35%

Tilslagsprosenten øker med 35% på tilbud



80%

av daglig ledere mener
de leverer førsteklasses
kundeopplevelser

Opplevelsesgapet

8%

av kundene er enig



RIKTIG FORSTÅELSE AV HVA
SOM ER VIKTIG FOR KUNDEN



Kundens forventninger

84%

av kunder mener at å bli behandlet som en person, og ikke et tall, er veldig viktig

70%

forventer helhetlige prosesser hvor alle vet alt om meg som kunde

62%

av kunder sier de er redde for at deres data blir kompromittert nå – enn det de var for to år siden

*Kilde: -State of the connected customer
-Teradata*





Businesses take up the mantle of trust.



Sixty-eight percent trust companies to tell the truth.

Personalization is a prerequisite.



Fifty-six percent expect all offers to be personalized.

Customers crave cohesive experiences.



Eighty-five percent expect consistent interactions across departments.



57%

57% gjennom sin
kjøpsprosess før de
snakker med
leverandør

60%

60% av
selgerne er for
dårlig forberedt

30%

Først «på»
vinner 30%-50%
av caser i spill

1/3

Loss review:
1/3 kunne vært
vunnet



Kundens forventninger





1



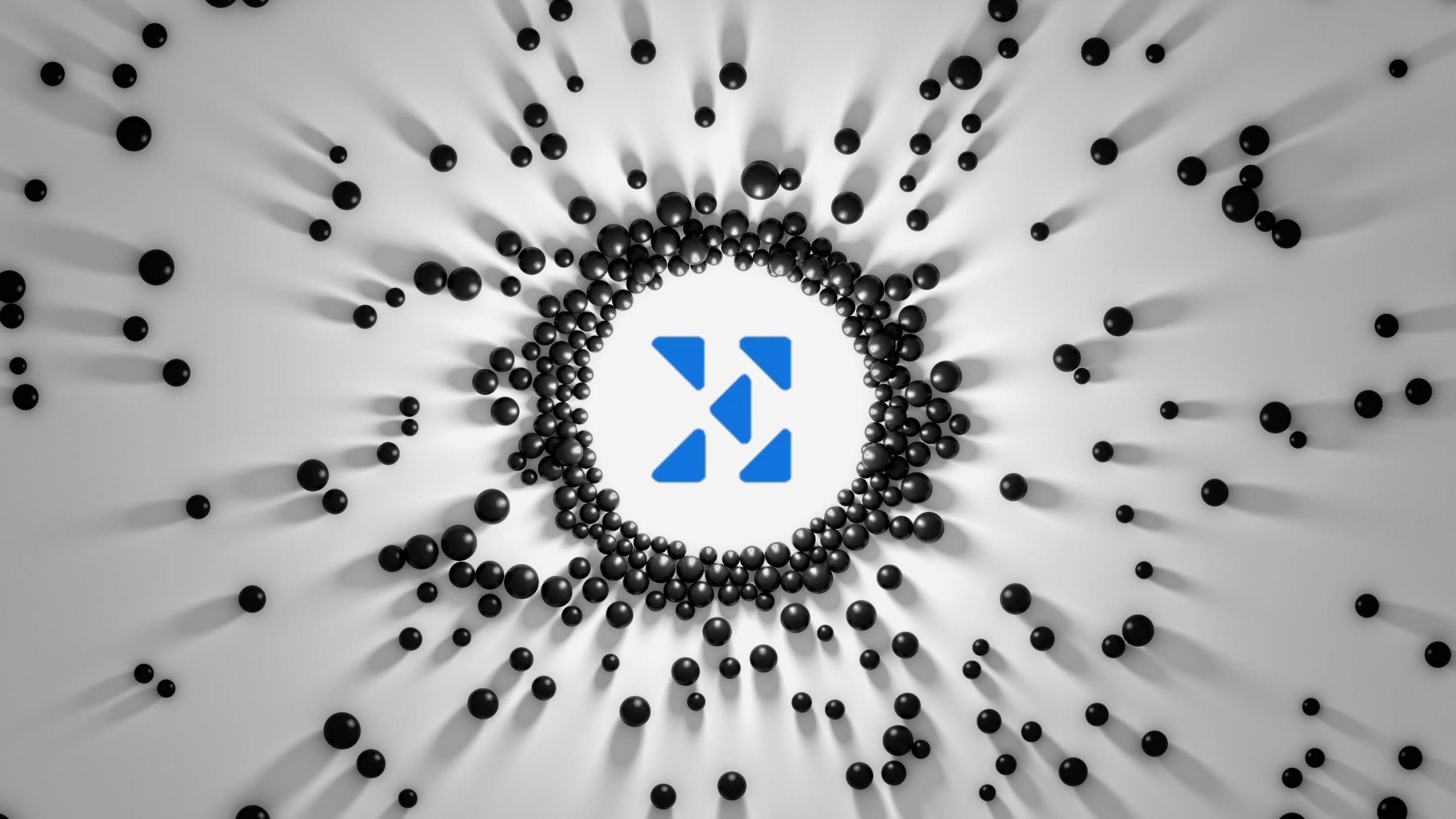
 Microsoft 365

 Azure

 Microsoft Dynamics® 365



2





Hvordan får vi maks Tesla* på magneten?

Hele selskapet bidrar, men «noen» bør ha ekstra fokus og ansvar innenfor gitte områder

Inbound marketing

Tett samarbeid mellom salg og marketing knyttet til en inbound strategi

ABM

Tett samarbeid mellom salg og marketing knyttet til account based marketing

Partnere

Hvilke partnere skal vi jobbe med og hvordan sikre verdi for begge parter

Kundestrategi

Vi må være relevante og spisset. Hvem vi skal tiltrekke oss og forståelsen av hva de ønsker er essensielt skal vi lykkes. Prioritere! For så å eksekvere

Produkter, tjenester, metode og verdibudskap

Budskap og tilbud som er tilpasset ønsket målgruppe, som differensierer oss og setter oss i posisjon til å levere som ønsket. DET skaper ambassadører både internt og eksternt

Kundeopplevelse og kundetilfredshet

Fokus i alt vi gjør – metode, leveranser, rollekompetanse, produkt, salgsprosessen, marketing osv. *Bør ha en ansvarlig med strategi og god innsikt for kontinuerlig læring og forbedring*



* Verdensrekorden for magneter har i mange år vært på 45 Tesla. Til sammenligning har magneter du kan kjøpe hos en jernvarehandel en styrke på 1–2 Tesla. Men nå har forskere ved Florida State University slått rekorden. Den nye testmagneten er på størrelse med en brusboks og kommer opp i 45,5 Tesla. 22. jun. 2019

Segmentering

Segment Information: Ny Segment

techcrm.dynamics.com/main.aspx?appid=f6817aee-8b87-e911-a818-000d3aba0e78&pagetype=entityrecord&etn=msdyncrm_segment

Dynamics 365 Marketing

Ny Segment

Definisjon Generelt

La oss opprette segmentet ditt

Definer målgrupper ved å konfigurere segmenter og lister. Hver liste eller segment representerer en samling kontakter du kan bruke til å målrette mot en kundereise.

Demografisk
Kontakter fra New York

Firmografisk
Den primære kontakten for hver forretningsforbindelse med et budsjett på over 1 million

Atferds
Kontakter som har vært på en konferanse

Statistisk
Vilgle kontakter

Kombinert
Kontakter som har vært på en konferanse og har et budsjett på over 1 million

Markedsjefer i Oslo

Definisjon Generelt Beslektet

AND: Forretningsforbindelse (Kontakt) -> Forretningsforbindelse (Finansiering)

Adresse 1: Postnummer By

Utkast

Utkast relaterte enheter

Kontakt

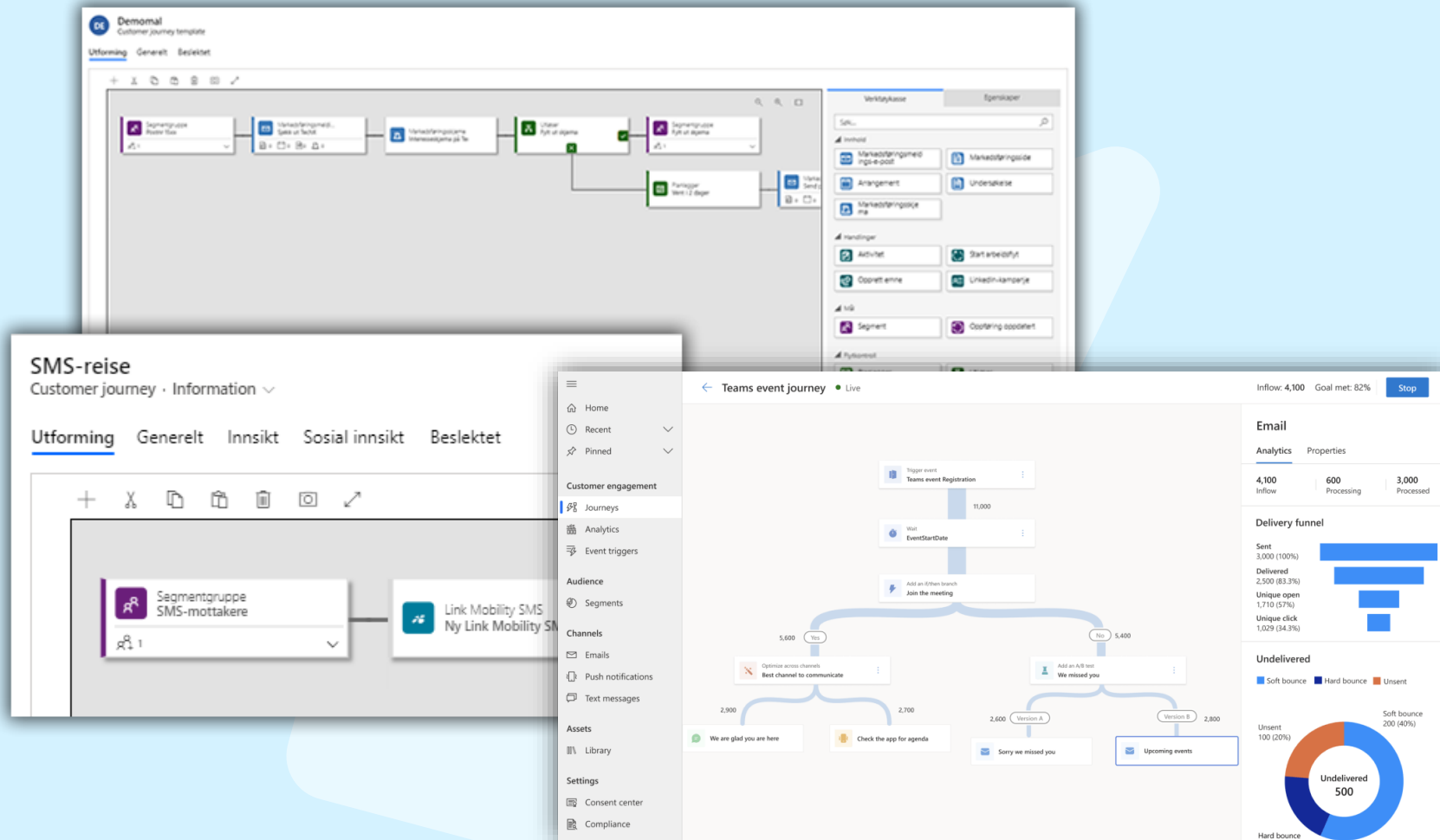
Forretningsforbindelse

Event

Event Registration

Atferds

Statistisk



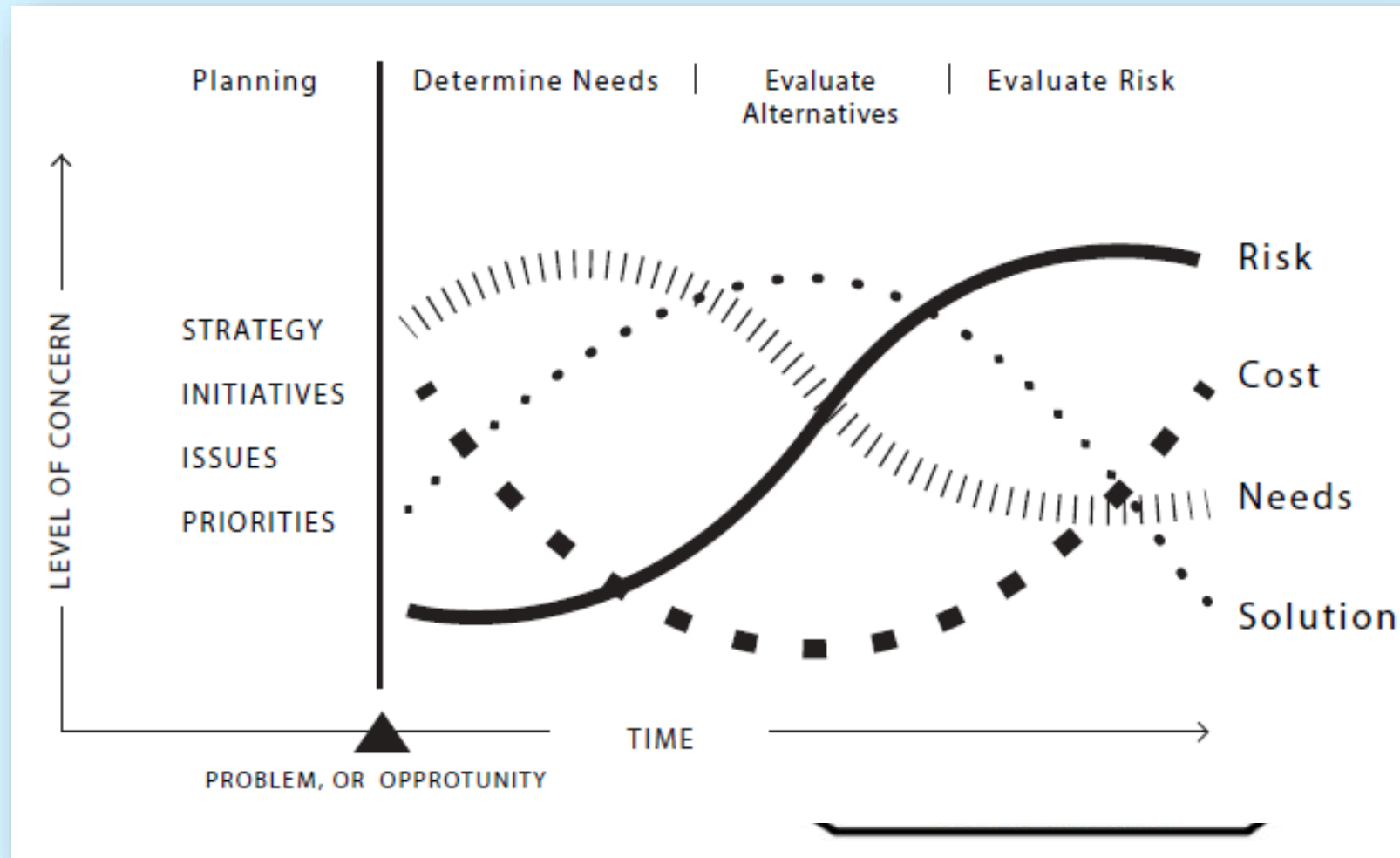


3



30% initierer dialog med salgskonsulenter for å diskutere behov..

..noe som betyr at 70% tar kontakt mot slutten av sin kjøpsprosess

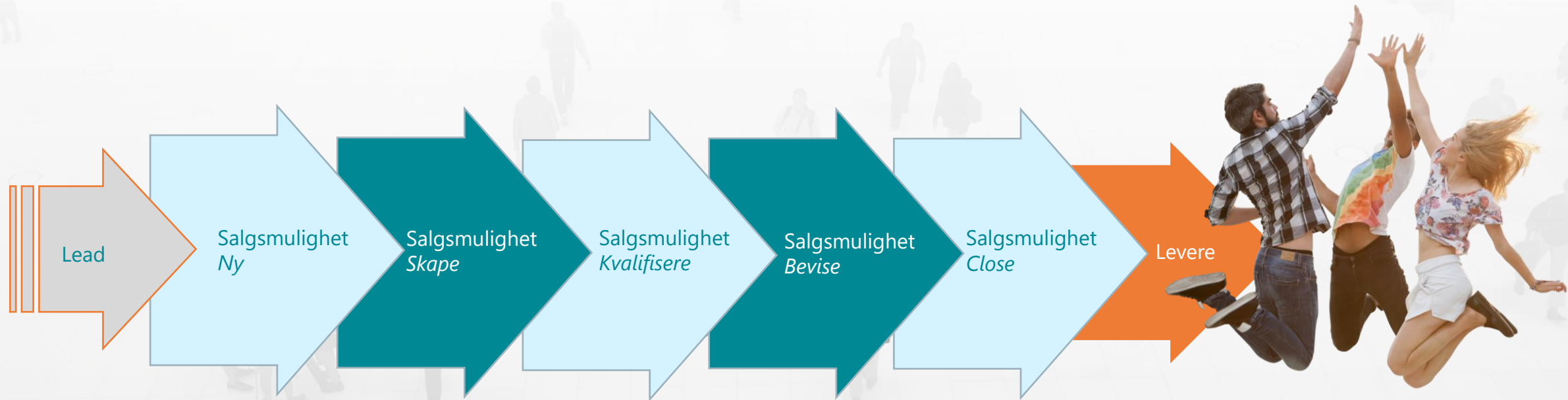


Dagens kjøper ønsker **moderne opplevelser** hvor man bestemmer når og hvordan man engasjerer



Siutasjonsbasert salg – man må tilpasse seg kjøperen og ha en fleksibel salgsprosess

Fra Lead til FAN

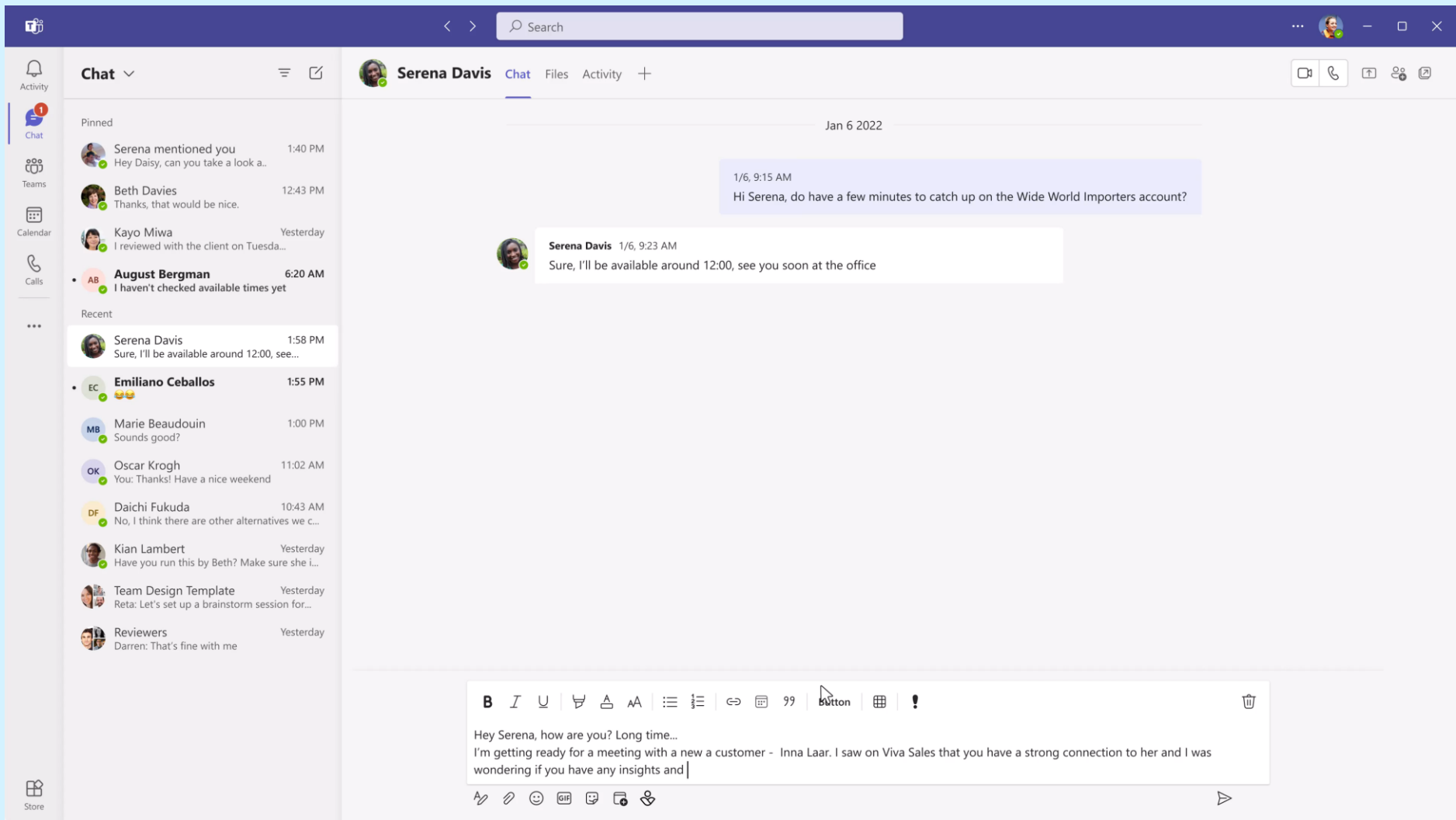


Gevinstkartlegging

Gevinstrealisering



4





Activity

Chat

Teams

Calendar

Calls

Files

...

Home

Teams

Pinned

Professional Development
Account Team

Your teams

Lamna Healthcare Account

General

Billows College

Account Team

General

Accounting

Finance

Fiscal Year Planning

Strategy

See all 11 channels

General

Posts

Files

Tasks

Dynamics 365

Account dashboard

OneNote

+

Account
Lamna Healthcare

grace@lamnahealth.com

(425) 555-0151

Recent opportunities

100 CPAP machines
\$25,084.00 • Open

300 AEDs with service contract
\$90,239.00 • Open

100 user subscription
\$18,761.00 • Wor

50 ventilators
\$18,761.00 • Wor

Active tasks

Bulk pricing approval
Premium ventilators
Need approval from Finance for bulk discount.
 Request

Follow-up conversation
Ventilators
Customer has shown interest in transport and home care ventilators. Follow up conversation to

Sales performance to target

57%

88%

Total sales

Target this quarter

Key documents

Updated 4/21/22, 8:04 AM

Pitch.pptx
Updated yesterday

PremiumV...
Updated yesterday

Sched.xls
Updated yesterday

Price.pdf
Updated 2 d ago

Response ratio

Stay responsive and seal the deal

Compare your response rates for similar deals won.

62%

81%

This opportunity

Similar won deals

Relationship health

Good

Next interaction: Not scheduled

Last interaction: Email today at 8:27 AM

Approvals

Bulk discount
Active

Budget over \$50k
Approved

Meetings

Deal integration session
Today at 8:00 AM

Follow up with Grace
Today at 3:00 PM

Due diligence with legal
4/25/22, 11:30 AM

Issues List:

Competing offer mentioned
in progress

Production delay will affect delivery
in progress

+ Add item



5



Customer Voice

Home

All projects

Post purchase

Surveys

Survey 1

Survey 2

Survey 3

+ New survey

Reports

Survey 1

Design Send



1. As a business customer, how satisfied are you overall with us?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Extremely dissatisfiedExtremely satisfied

2. How would you rate the overall quality of our customer service?

☆☆☆☆

3. In a few words, tell us the reason for your rating

Enter your answer

+ Add new

Add image

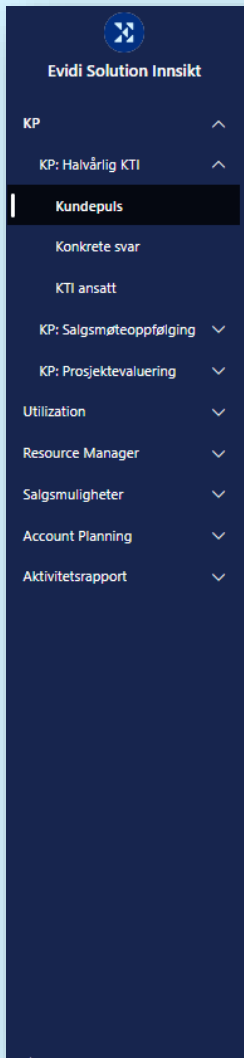
Uploaded

+ Upload image

Images may be cropped to fit. Maximum file size—5MB

Gallery





29.55

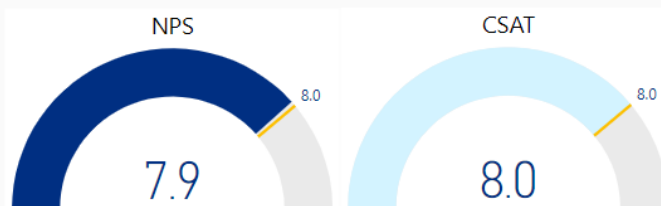
NPS Score

8.0

Avg Respons

7.9

Kundetilfredshet



8.1

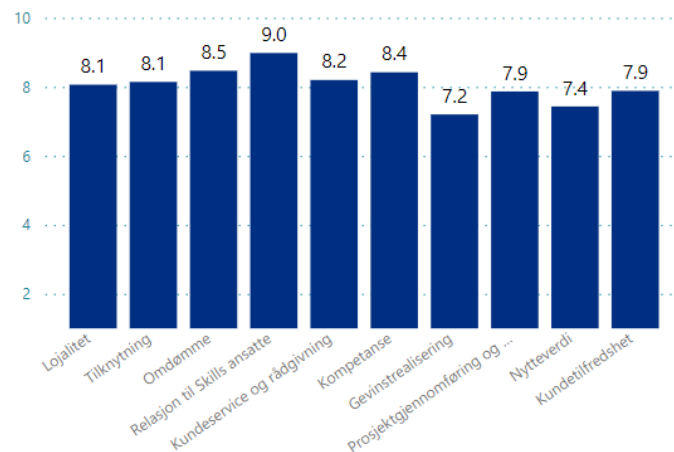
Lojalitet

8.1

Tilknytning

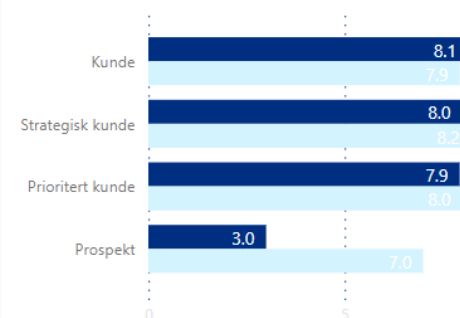
8.5

Omdømme



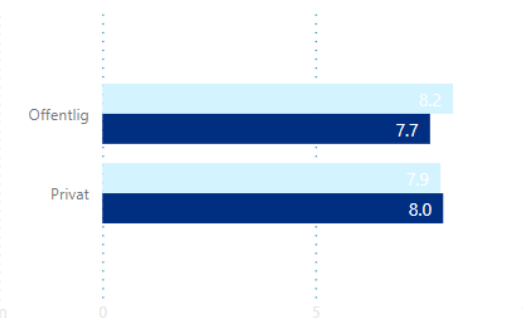
Kategori

● NPS ● CSAT



Vertikal

CSAT ● NPS

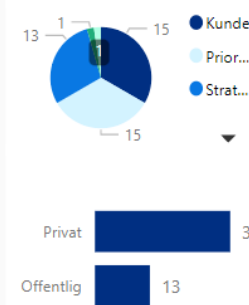


Nøkkelord



Antall svar

45





6



Er 40% bra hitrate?

Er xxx kroner en bra pipe?



Dynamics 365

Leading Edge

Søk

⚙️

💡

+

⚙️

?

🗨️

☰

Hjem

Nylig

Festet

Kunder

Instrumentbord

Accounts

Kontakter

Oppgaver

Aktiviteter

Foreslåtte aktivite...

Foreslåtte kontakt...

Salg

Kundemner

Salgsmuligheter

Prognoser

Søknader Claims/...

Lisensavtaler

Leveranse

Planleggingstavle

Prosjekter

Prosjektordre

Svar på spørsmål ...

🕒 Se historikk for prognoserutenett

🔄 Oppdater side

📌 Oppdaterte data er tilgjengelige.

Skill Solutions 2022

Rutenett

Trend

Flyt

📅 RÅ2022 4. kvartal (53 dager igjen)

Bruker	Budsjett	Prognose	Vunnet	Bænkens	Har trua	Fair sjanse	Bingo	Avvik	% pipe vs bud...
📄 Kai Atle Rød (gruppe)	kr 20 000 000,00	kr 26 701 892,04	kr 7 306 520,00 37 %	kr 10 016 001,00 50 %	kr 11 266 001,00 56 %	kr 11 131 500,00	kr 3 000 001,00	kr 12 693 480,00	1,68
📄 Preben Engelstad	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	kr 0,00	0,00
> 📄 Fredrik Clemm von Ho...	kr 2 000 000,00	kr 785 970,30	kr 153 000,00 8 %	kr 0,00 0 %	kr 0,00 0 %	kr 0,00	kr 0,00	kr 1 847 000,00	0,00
> 📄 Lars Yngvar Tømmerh...	kr 18 000 000,00	kr 25 915 921,74	kr 7 153 520,00 40 %	kr 10 016 001,00 56 %	kr 11 266 001,00 63 %	kr 11 131 500,00	kr 3 000 001,00	kr 10 846 480,00	1,96



7



Hvorfor feiler man?

*Kun 45% når en brukeradopsjon hvor
9 av 10 bruker systemet tilstrekkelig.*

*Dette er hovedårsaken til at 6 av 10
CRM-prosjekt karakteriseres som feilet*

Kilde: Experian, CSO Insights





^ETTERLEVELSE
BESTE PRAKSIS * DATA & TEKNOLOGI
= RESULTAT





Kundeopplevelse er nøkkelen

1. Plattform og data
2. Marketing og salg må gifte seg
3. Situasjonsbasert salg – tenk prosess
4. Samhandle – utnytt kompetansen
5. CX – Vite, ikke tro
6. Innsikt
7. Kultur og trening