

Mennesker Kultur og litt teknologi

Terje Edelsteen Moen - regionsjef



Film....

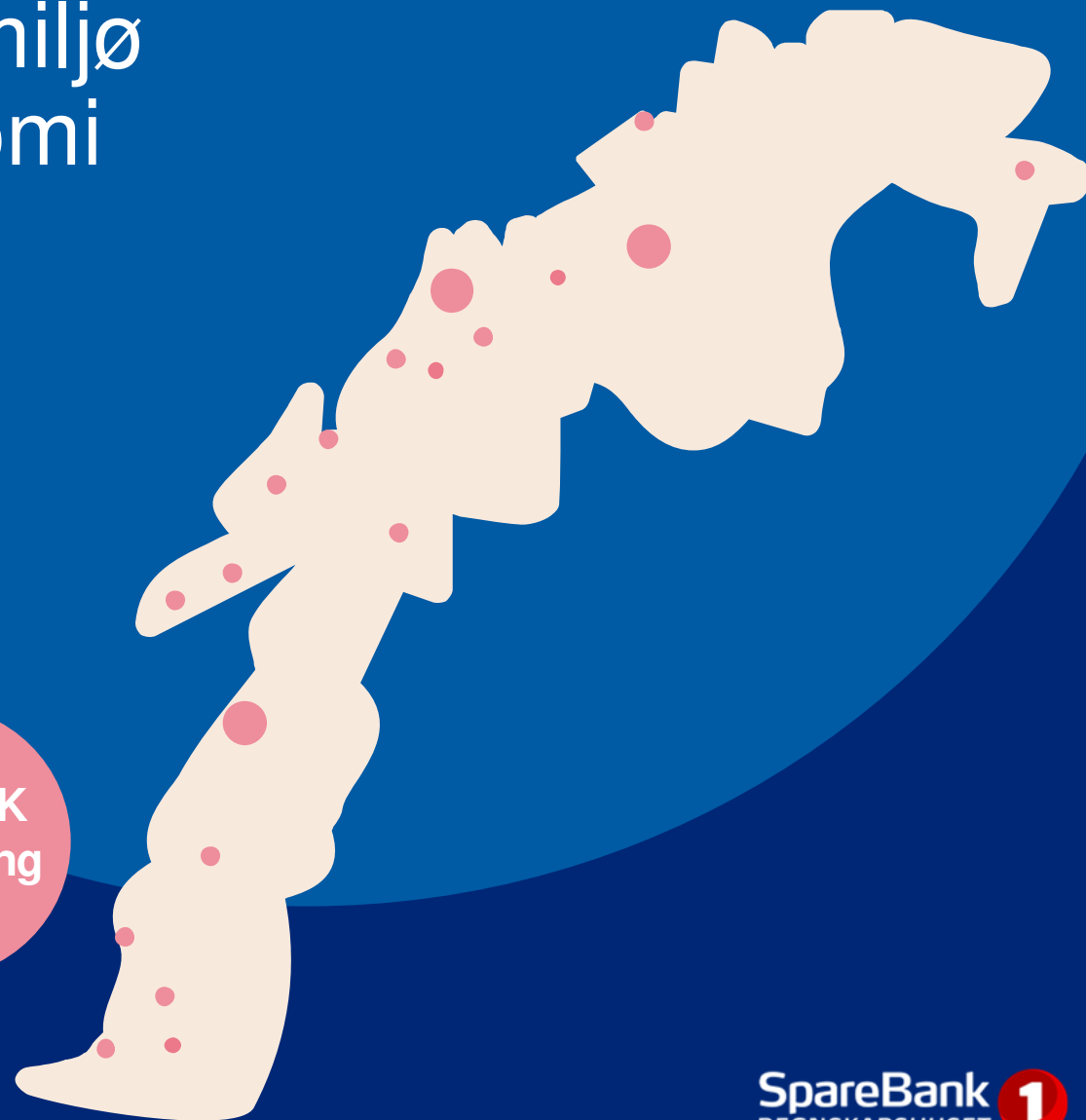
Nord-Norges største fagmiljø innen regnskap og økonomi

- Eid av SpareBank 1 Nord- Norge (85%) og SpareBank 1 Helgeland med (15%)
- 17 avdelingskontorer, tilstede i 19 kommuner
- Nord-Norges største regnskapsvirksomhet
- Norges største regnskapskjede som Alliance

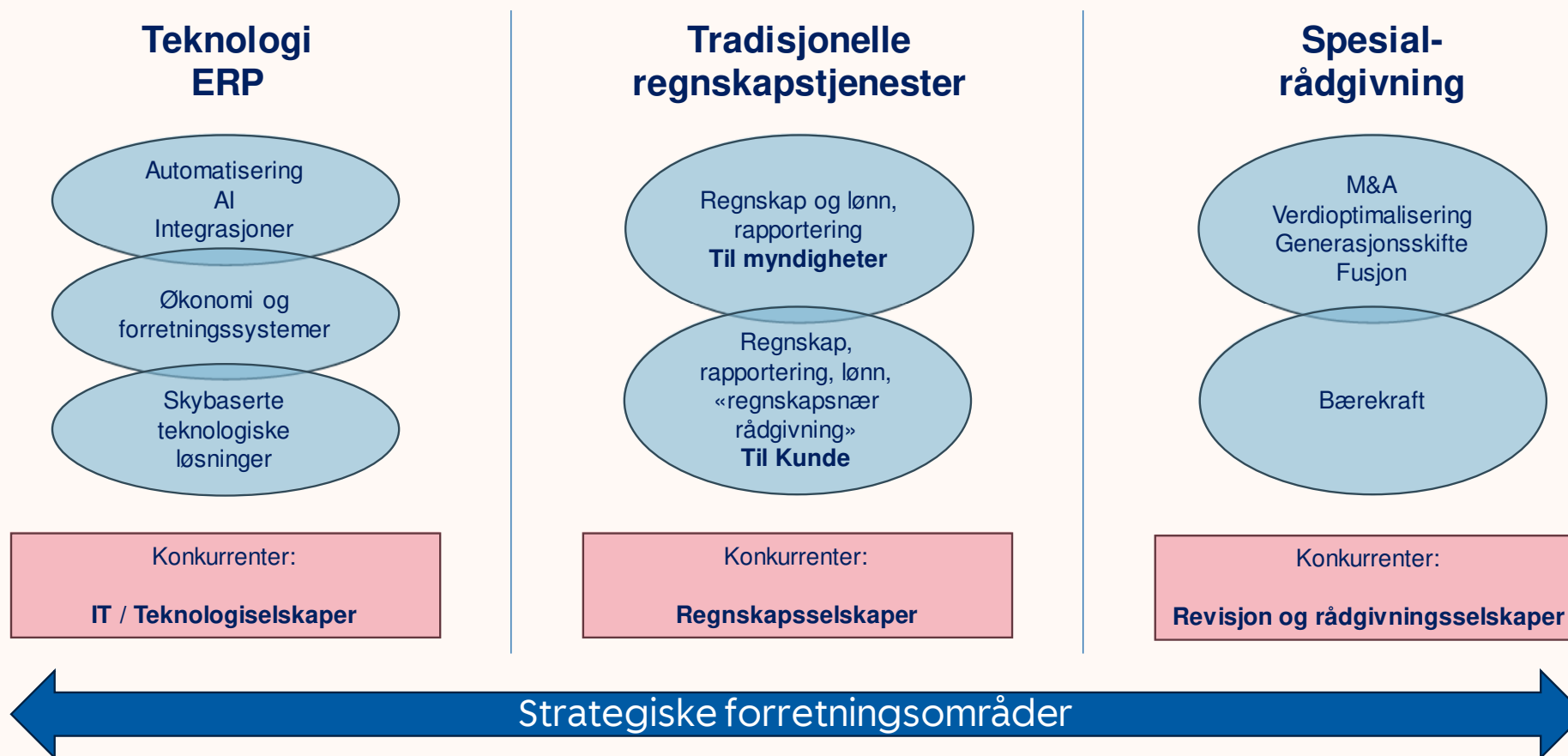
310
ansatte

4700
kunder

320 MNK
omsetning



Konkurranserbildet vårt



Status 2018

200 ansatte
Seks år - ti oppkjøp
Erkjennelse kultur
Vi elsker fag
Tillit
Relasjon?



72,2

AURORA



Hvorfor nytt betjeningskonsept?

→ Fordi **kundene** ønsker seg

- en fast kontaktperson
- tettere oppfølging
- proaktive initiativ
- rådgivning

→ **Topplinja** utfordres

→ Økt grad av **standardisering**

→ Tydeligere **roller**/ansvar

→ Enklere **fusjonsprosesser**



Hovedmodell Betjeningskonsept








75,3

Videreutvikling til AURORA, høst 2021

- Vi har implementert via nett (pandemi)
- Roller er vanskelig
- Stamina i endringer

- Bruker ekstern støtte
- Ny modell for kundeoppfølging med fokus på *utviklingsmøter*
- Også fysiske samlinger

Overordnet struktur kundedialog – KA Regnskapshuset NN		SpareBank 1 REGNSKAPSHUSET
	Rett initiativ	Å ta riktig initiativ overfor nye og eksisterende kunder
	Avdekke Behov	Å avdekke kundens nåsituasjon og bevisste behov
	Bygge behov og verdi	Å bygge behov samt skape refleksjon rundt verdi og konsekvens
	Løsning	Å foreslå mulige løsninger kunden bør vurdere
	Avklaring	Å avklare hvilke løsninger kunden skal velge

78,0

LUNA



Hvorfor satse på eget system?

Nytt verktøy skal bygge under våre to viktigste mantra i vårt arbeid:

1. «Vi skal ha de mest fornøyde kundene»
2. «Vi skal ha de mest engasjerte medarbeiderne»

Og det skal støtte driften i to dimensjoner

1. Kvalitetssystem med timefangst
2. Salgsoppfølging/CRM

The screenshot displays the SpareBank 1 ØKONO system interface. The top navigation bar includes the SpareBank 1 logo, the text 'REGNSKAPSHUSET', and the user name 'Luna Salg og Prosjekter'. A sidebar on the left contains a menu with categories: 'Hjem', 'Nylig', 'Festet', 'Mine oppgaver' (Instrumentbord, Prosjektoppgaver, Køelementer, Timeføring, Materialbruk, Godkjenninger, Direkteføring timer), 'Kunder' (Kontakter, Kunder, Dokumenter), and 'Prosjekter' (Prosjekter, Planleggingstavle, Kontraktarbeidere). The main content area shows the profile for 'SPAREBANK 1 ØKONO Kunde'. It includes a 'Sammendrag' section with 'Kontakter (1)' and 'Prosjekter'. Below this is the 'INFORMASJON OM KUNDE' section with a table of customer details:

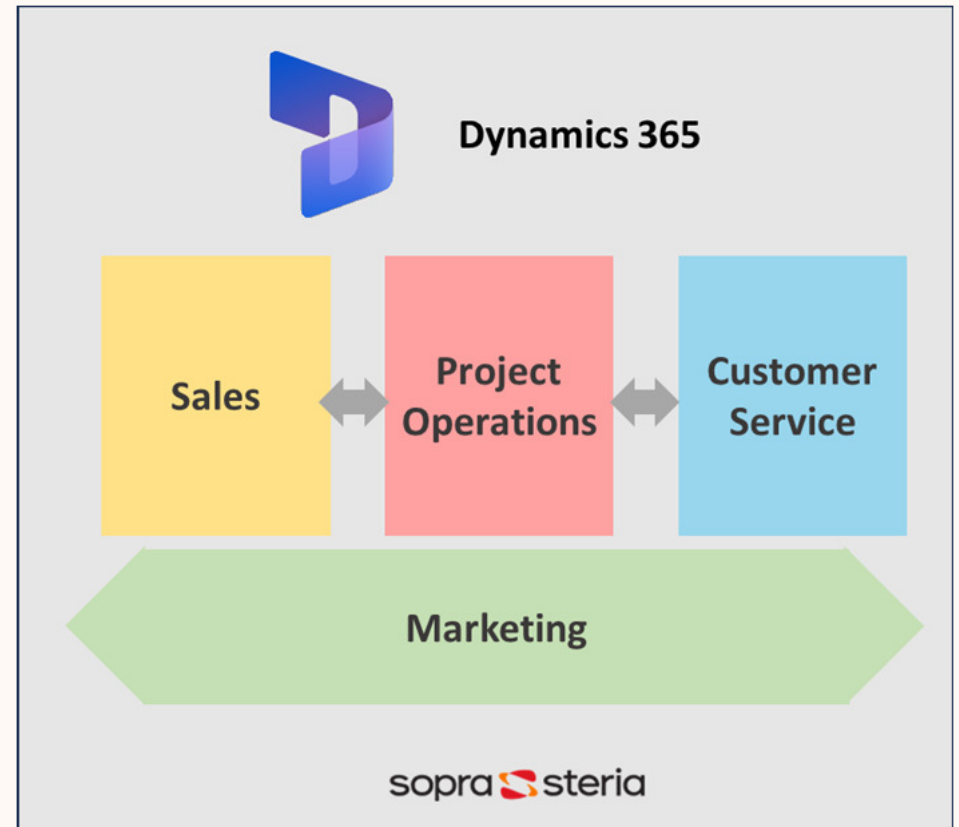
INFORMASJON OM KUNDE	
Kundenr	1500014
Kundenavn	* SPAREBA
Overordnet kunde	---
Primær kontakt	🔗 Karl K
E-post	---
AML	Ikke satt
Sperret	<input type="checkbox"/>
Internkunde	<input type="checkbox"/>

At the bottom, the 'Ansvarlige' section shows 'Kundeansvarlig' with a red asterisk and a red circle containing the letter 'A'.

Valg av teknologi

Vi vurderte tre potensielle løsninger:

- SuperOffice
- Salesforce
- MS Dynamics 365



Hva forventer vi å oppnå?

Forbedret inntjening

1. Økt salg
2. Redusert kundefrafall
3. Høyere dekningsbidrag

Bedre arbeidshverdag for våre ansatte

1. Gjenkjennelse for brukerne
2. Tett samspill med øvrige verktøy
3. Kraftig prosjektmodul i bunn
4. Direkte distribusjon av oppgaver



Finansiering



Sanere

Fra jord
til Sky



Effektivisere

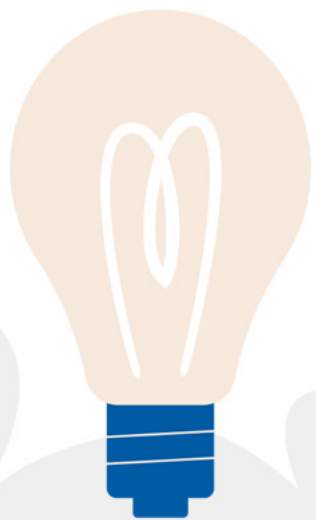
Automatisering
Copilot....



Topplinje

Lavere frafall
Nyrekruttering

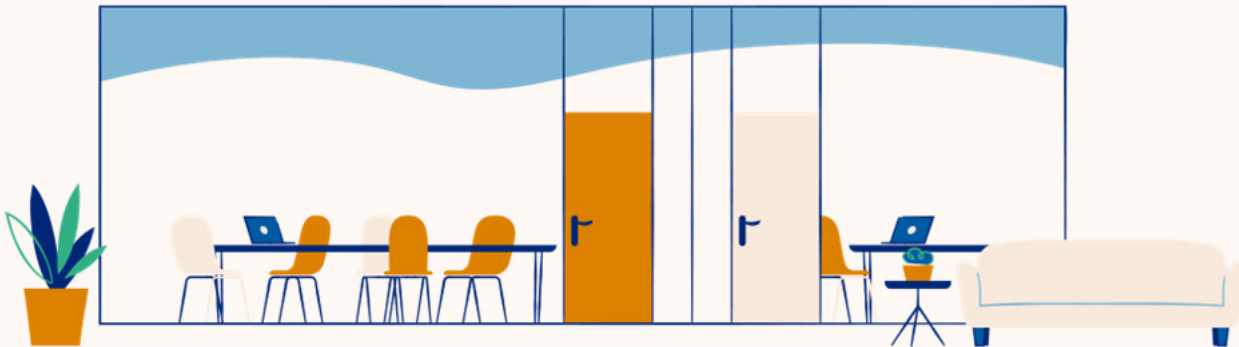
Den viktigste erfaringen i prosjektet



Hvor spesielle er vi egentlig?

Hva traff vi spesielt godt på?

- Kravspesifikasjonen
- Tilpasningsevne
- Endringsledelse
- LUNA ekspertene
- Våget å dra i «nødbremsen»



Hva har vi lært?

- Timefangst
- Dokumenthåndtering
- Generisk Dynamics
- Enda tettere på

- Å gå «live» midt i sesong....



Veien videre

- Stabilisering
 - Standard funksjonalitet
 - ERP system
 - IVER
-
- SpareBank 1 Alliansen



Vår forståelse av vellykket CRM prosjekt

