

Toimiva myynnin ja tukitoimintojen vuoropuhelu asiakkaan parhaaksi



- Perustettu vuonna 1959 (STV, Suomen Teollisuuden Vartiointi Oy)
- 1992 osaksi kansainvälistä Securitas-konsernia, jolla toimintaa yli 45 maassa
- Suomen liikevaihto noin 113 milj. euroa (2010)
 - Vartiointi & järjestyksenvallonta
 - Pelastustoiminta
 - Konsultointi
- Työntekijöitä noin 3 000
- Valtakunnallinen, toimintaa yli 100 paikkakunnalla
- Yli 15 000 sopimusasiakasta
- ISO 9001:2000 laatusertifiointi 2003 lähtien
- CRM-hanke 2011



Securitas Toolbox

Työkalut Tools	Markkina- matriisi Market matrix	Arvoketju Value chain	Matala organisaatio Flat organization	Kuusi sormea Six fingers
	Riskien- hallinta Risk management	Toimialan kehittäminen Develop the industry	Askel askeleelta Step by step	Ihmiset tekevät muutoksen People make the difference
Startegia The strategy	Erikoistuminen Specialization Laajentuminen Mobile ja Alert Expansion of Mobile and Alert Laajentuminen globaalisti Increased global presence			
Visio Vision	Erikoistumalla kasvatamme asiakkaiden etuja Specialized services generate increased benefits for our customers			
Missio Mission	Suojamme koteja, työpaikkoja ja yhteiskuntaa. We protect homes, working places and society.			
Arvot Values	Rehellisyys Integrity	Valppaus Vigilance	Avuliaisuus Helpfulness	

Lähtötilanne ja haasteet

- 1. Tieto myynnin tekemistä kaupoista ja sopimuksista ei välity tukitoiminnoille yksiselitteisellä tavalla**
- 2. Nykyiset järjestelmät eivät sisällä toimintoja myynnin ja asiakaspalvelun toimintojen avuksi**

Tavoitetila

- 1. Asiakkaan elinkaaren ymmärtäminen, todellisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen - tietojärjestelmän tukema tapa tiedon välittämiseen**
- 2. Myynnin työn helpottaminen – mutta myös vastuuttaminen ja prosessien muutos talon sisällä**
- 3. Yhteistyö läpinäkyväksi myynnin ja tukitoimintojen välille**
- 4. Raportoinnin tarpeet saadaan myyntiprosessista**

Miten tavoitetila saavutetaan

- 1. Myyjät ja asiakasvastuulliset kirjaavat toimenpiteensä suhteessa asiakkaisiin CRM järjestelmän kautta**
- 2. Automatisoidaan ja tehostetaan tarjousten ja sopimusasiakirjojen tuottamista**
- 3. Automatisoidaan asiakasdokumenttien arkistointi ja dokumentit ovat helposti saatavilla ja löydettävissä**
- 4. Tehdään laadukas integraatio CRM-ratkaisun ja laskutusjärjestelmän välille**
- 5. Tehdään henkinen muutos jokaisen päässä - CRM tekee meistä joukkueen. CRM yhdistää yksittäisten pelaajien suoritukset koko organisaation käyttöön.**

Hyödyt myynnille, tukitoiminnoille ja asiakkaille

- 1.** CRM- ratkaisun käyttö aktivoituu itsestään kun myynnille pakolliset asiat pystytään hallitsemaan järjestelmässä
- 2.** Informaation kulku on kaikkien tiedossa ja yksiselitteinen, jolloin stressitaso laskee kautta linjan
- 3.** Tukitoimintojen ei tarvitse metsästä puuttuvaa tietoa
- 4.** Asiakkaan myynnilliset toimenpiteet on järjestelmässä koko organisaation käytössä ja laskutus tapahtuu sovitun mukaisesti
- 5.** Myynnin mittaaminen tehostuu ja parantuu, kun myös myynniltä edellytetään määrämuotoista tekemistä prosessissa.

Hankkeella taklataan monta haastetta samalla kertaa

- **Samalla kun tiedon välitykseen saadaan selkeät pelisäännöt ja määrämuoto varmistetaan myös myynnin aktiivinen CRM:n käyttö**
- **Samalla kun välitetään tietoa hoidetaan asiakirjojen arkistointi. Eli työskentely tehostuu ilman, että työmäärä lisääntyy**
- **Aikaa säästyy organisaatiossa, kun tieto välittyy normaalin asiakasprosessin kautta**
- **Kehitetään kokonaisuudessaan yhtiön sisäisiä asiakasprosesseja strategisesta johtamisesta yksittäiseen sopimuksen tai sen osan muutokseen**



Rehellisyys | Valppaus | Avuliaisuus

[securitas.fi](https://www.securitas.fi)