



case study

RAMBØLL

### **Rambøll får fuldt overblik over deres kundeviden**

Ingeniørrådgivningsvirksomheden Rambøll havde brug for et fuldt integreret system til at opsamle og strukturere viden om deres kunder, så alle medarbejdere i organisationen kunne bidrage med og få adgang til kundeoplysninger.

Maconomys CRM-løsning opfyldte alle Rambølls krav til funktionalitet og var med til at sætte gang i en vigtig forandringsproces i Rambøll.

**maconomy**  
don't waste



“Kvaliteten af vores CRM-løsning er kun lige så god som de data, vi hver især taster ind i systemet

**Michael Schad, Markedschef, Rambøll Danmark**

### **Dokumenteret forretningsværdi gennem mange år**

Da Rambøll begyndte at overveje behovet for en CRM-løsning til opsamling af kundeviden, havde de allerede haft en ERP-løsning fra Maconomy i mange år.

Det har givet dem mulighed for at optimere deres forretningsprocesser inden for projektstyring og finans. Derfor var Rambøll allerede klar over, at en løsning, der er målrettet specifikt mod projektbaserede virksomheder, kan skabe stor værdi.

Da Rambøll fik defineret deres behov mere præcist, blev de klar over, at de havde brug for en løsning med spændvidde på tværs af alle deres kunderettede funktioner.

“Vi nåede frem til, at vi havde brug for et system til at håndtere kunder og relationer, og det skulle passe til vores type forretning. I starten talte vi mest om systemet fra et rent teknisk perspektiv.”

“Men vi indså, at det i bund og grund handlede om at sætte større fokus på kundernes behov og ikke så meget på vores ingeniørers specialeområder,” siger Michael Schad, markedschef hos Rambøll Danmark.

### **Overblik over kunderelationerne**

I en stor, international rådgivende ingeniørvirksomhed som Rambøll, hvor konsulenterne har regelmæssig kundekontakt, er det vigtigt at kunne danne sig et hurtigt overblik over historikken for en kunde.

For at muliggøre dette overblik skal al relevant viden om kunden være tilgængelige i et fælles system. Det betyder, at opsamling af kundeviden kommer alle Rambølls medarbejdere til gode.

“Det er vigtigt for vores konsulenter, projektledere, teamledere og finansfolk at vide, hvem der kender hvem og har kontakt til hvem hos kunden. Det skaber både større kundetilfredshed og mere effektive arbejdsgange hos os, fordi vi ikke behøver at opfinde den dybe tallerken, hver gang en ny person skal kontakte en kunde.”

“Maconomys CRM-løsning har givet os større gennemsigtighed i kunderelationerne og er med til at sikre, at alle vores kunder får en professionel behandling,” fortsætter Michael Schad.

## Kort om Rambøll

### **Overblik**

Rambøll Danmark er en førende ingeniør-, design- og rådgivningsvirksomhed. De leverer videnbaserede helhedsløsninger inden for byggeri og design, trafik og infrastruktur, miljø og vand, energi og klima samt industri.

Rambøll Danmark er en del af Rambøll Gruppen, der er en førende videnvirksomhed med aktiviteter inden for engineering, management og it. Rambøll Gruppen beskæftiger mere end 8000 medarbejdere, der medvirker i projekter over hele verden fra næsten 200 kontorer i 20 lande.

Derudover har Rambøll en markant tilstedeværelse i Nordeuropa, Indien, Rusland og Mellempøsten.

Læs mere på [www.ramboll.dk](http://www.ramboll.dk)

## Velkendt brugergrænseflade

Det var vigtigt for Rambøll, at medarbejderne hurtigt kunne lære at bruge systemets funktioner. Derfor passede det Rambøll godt, at CRM-løsningen havde fuldstændig samme brugergrænseflade og kunne integreres i virksomhedens eksisterende ERP-system. Dermed undgår de at skulle indtaste og vedligeholde data i flere systemer.

“Det betyder meget for udbredelsen og brugen af et nyt system, at folk kender brugergrænsefladen i forvejen. Og det var et stærkt argument over for brugerne, at der var fuld genkendelighed i den nye CRM-løsning, og at systemet er logisk bygget op og nemt at tilgå.”

“Brugerne logger på systemet med det samme login, som de bruger til deres øvrige arbejdsopgaver. Da vores forretningssystem er fuldt integreret, undgår vi dobbeltindtastninger i flere systemer. Vi opnår en høj datakvalitet, fordi vi kun skal indtaste kundedata ét sted og kan genbruge disse data i alle andre relevante arbejdsprocesser på tværs af virksomheden,” tilføjer Michael Schad.

## Hurtig indsigt for nye medarbejdere

Når en stor virksomhed som Rambøll ansætter nye medarbejdere, kan det være vanskeligt for dem at få overblik over kundeoplysningerne uden en effektiv CRM-løsning. Og dermed bliver det også sværere for nye medarbejdere at have en professionel kontakt med kunden uden hele tiden at skulle rådføre sig med kolleger.

“CRM-løsningen fra Maconomy giver vores nye medarbejdere meget bedre forudsætninger for at sætte sig hurtigere ind i opgaverne og få den fornødne kundeviden. Det giver dem også en bedre forståelse for forretningen.”

“De bliver mere selvkørende og skaber hurtigere værdi for virksomheden, og det er også en personlig tilfredsstillelse for dem at føle, at de ikke behøver at have en kollega til at kigge sig over skulderen hele tiden,” siger Michael Schad.

## Datakvalitet er afgørende

Rambøll var lige fra starten klar over, at datakvalitet er altafgørende for, om CRM-løsningen fungerer optimalt. Derfor blev der iværksat en ambitiøs forandringsproces i Rambøll for at sikre, at løsningen kunne give den ønskede værdi for virksomheden.

“Kvaliteten af vores CRM-løsning er kun lige så god som de data, vi hver især taster ind i systemet. For at sikre god datakvalitet udnævnte vi 25 superbrugere, der inden for hver deres område tog ejerskab for, at alle data altid er i høj kvalitet.”

“Hvis man investerer de fornødne interne ressourcer fra start, så øger man også sandsynligheden for et rigtig godt slutresultat,” uddyber Michael Schad.

## Vigtig forandringsproces sat i gang

“Det er vigtigt at se CRM som meget mere end blot systemimplementering. For at CRM skal fungere, kræver det fokus og initiativer internt i organisationen omkring ændring og udvikling af kunde- og forretningsprocesser. Det er et langt træk, som vi kommer til at arbejde med de næste par år.”

“Op til lanceringen af CRM-løsningen har vi fokuseret på intern kommunikation for at sikre involvering på tværs af virksomheden. Udrulningen af en løsning kræver, at hele organisationen er klar. Det er det, der skal til for at få succes på den lange bane.”

“Alle medarbejdere skal kunne se værdien i at dele viden – både for sig selv og for hele forretningen. Dette stemmer også fint overens med vores langsigtede One Company-strategi, der har til formål at skabe større sammenhæng i vores samlede forretning,” fortsætter Michael Schad.

## Godt samarbejde med Maconomy

“Nu har vi en CRM-løsning, som giver os fuldt overblik over historik, planer, kontaktpersoner og salgsmuligheder hos alle vores kunder. Før måtte vi holde ugemøder for at koordinere alle medarbejders viden om kunderne, men nu bruger vi CRM-løsningen til at opsamle kundeviden.”

“Maconomy har været en professionel og kompetent samarbejdspartner for os gennem hele implementeringsforløbet på tekniksiden, og vi er sikre på, at løsningen vil skabe værdi i vores kunderelationer fremover,” slutter Michael Schad.

## Løsningens værdi for Rambøll

### Succeskriterier

Maconomys CRM-løsning har givet Rambøll en række forretningsmæssige fordele, herunder:

- Større kundefokus i organisationen
- Komplet gennemsigtighed i kundefølelse og relationer
- Fuld integration med Rambølls ERP-løsning, hvilket sikrer optimerede arbejdsgange
- Nye medarbejdere kan hurtigere sætte sig ind i kundefølelse og få hurtigere overblik over historik, aktiviteter og projekter hos kunderne

“Maconomys CRM-løsning har givet os større gennemsigtighed i kundefølelse og er med til at sikre, at alle vores kunder får en professionel behandling

Michael Schad, Markedschef, Rambøll Danmark

## organic business solutions

Maconomy er en global leverandør af ERP-forretningsløsninger til vidensservicevirksomheder. Den fuldt integrerede løsning omfatter økonomistyring, projektstyring, tidsregistrering, ressourceplanlægning, CRM, HR og business intelligence, som skaber profitable resultater.

Som anbefalet leverandør til vidensservicevirksomheder over hele verden har Maconomy udelukkende fokuseret på denne sektor i over 20 år. Det har givet Maconomy en unik indsigt i de optimale arbejdsprocesser i disse virksomheder. Maconomy har skabt dokumenterede resultater for en lang række internationale kunder, blandt andet TNS, Devoteam, Semcon, ErgoGroup, Deltares og Rambøll samt alle de tre største globale markedskommunikationsnetværk og fire af "Big Five", verdens fem største revisionsvirksomheder.

Maconomy er noteret på NASDAQ OMX København med hovedkontor i København. Vi har kontorer i Nordeuropa og i USA samt et stort netværk af forretningspartnere, som giver os mulighed for at servicere og supportere omkring 600 kunder i over 50 lande verden over.

For yderligere oplysninger henvises til

**[www.maconomy.dk](http://www.maconomy.dk)**



Copyright og varemærker: © 2010 Maconomy A/S. Alle rettigheder forbeholdes. Alle produkt- og firmanavne er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende de respektive virksomheder.