



ATT PASSA IN CRM-PUSSELBITEN I EN ORGANISATION

THOMAS THORÉN



ATT PASSA IN CRM-PUSSELBITEN I EN ORGANISATION

Ett äkta kundorienterat syn- och arbetssätt i alla led där man förlitar sig på bevisad kundinsikt för att förstå kundens behov för att sedan bygga lojalitet genom att leverera på behov. Kommunikation med kund är relevant, engagerande och tester används för ständig förbättring. Medarbetarna har en gemensam acceptans att framgång kan beskrivas med kundlivsvärde.

Är det smidigt? Nej.

Spotlight
by
gina tricot

MIO
MEDLEM



- Störst på möbler 2022
- Störst på soffor
- Bäst på sängar

METODEN

Analys, målbild
& Business
case

Koncept

Systemstöd

Utrullning butik
& org.

Go live

HUR DET SNARARE VARIT

Analys, målbild
& Business
case

Systemstöd

Koncept

Utrullning butik & org.

Go live

Lära sig kultur

Vänta på feedback

Hitta advokater

*Ta plats,
påminn*

Rutiner, produktion för "vardag"

ANALYS, MÅLBILD & BUSINESS CASE

- Enkel men heltäckande förstudie
- Involvera och engagera
- Sätt mål och förankra dem
- Skapa "ett varför" som blir din ledstjärna
- Skapa värdeord, motton

✓ Kartlägg påverkare, advokater

✓ Känn in kulturen



	Föregående år	Föregående år troliga framtida medlemmar
Utgångsläge	2016	2016 top 35%
Total nettoförsäljning ex moms SEK	1 000 000 000	
Antal köptransaktioner	5 000 000	
Snittkvitto, summa SEK	200	248 *
Antal köp per kund och år (enligt GfK)	2	3 *
Kundvärde per år SEK	400	744 *
Antal unika kunder handlat innev. år	2 500 000	875 000
Nettoförsäljning ca 65% av total SEK		651 000 000

*) Parameter att diskutera

- Kalkyl, business case
- Resonera och förankra ledning

✓ Förenkla till nyckeltal,
ingen verkar fatta!

Försäljning	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ökning summa snittkvitto		0%	1%	2%	3%	4% *
Ökning antal köp per medlem		2%	4%	8%	10%	12% *
Snittköp, summa SEK		248	250	253	255	258
Köp per medlem Antal		3,1	3,1	3,2	3,3	3,4
Medlemsvärde per år SEK		759	781	820	843	867
Antal medlemmar		250 000	500 000	700 000	900 000	1 000 000
Nettoförsäljning från medlemmar SEK		189 720 000	390 748 800	573 713 280	758 656 800	866 611 200
Ökad nettoförsäljning på medlemmar SEK		3 720 000	18 748 800	52 913 280	89 056 800	122 611 200
Kostnad rabatter, 5%		186 000	937 440	2 645 664	4 452 840	6 130 560
Varukostnad, 45%		1 674 000	8 436 960	23 810 976	40 075 560	55 175 040
Täckningsbidrag KSEK		1 860 000	10 311 840	29 102 304	48 981 240	67 436 160

Kostnader	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Exempelkostnader	500 000	1 000 000	1 500 000	2 000 000	2 500 000	3 000 000
Exempelkostnader	100 000	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000
xxx						
Totalt	600 000	1 500 000	2 000 000	2 500 000	3 000 000	3 500 000
EBTDA KSEK	-600 000	360 000	8 311 840	26 602 304	45 981 240	63 936 160

Avskrivningar SEK	2017	2018	2019	2020	2021	2022
IT-system, år 1						
Totalt avskrivningar KSEK						

EBIT KSEK	-600 000	360 000	8 311 840	26 602 304	45 981 240	63 936 160
Total EBIT						144 591 544
Total kostnad						13 100 000
Investering						1104%

KONCEPT

- Kundinsikter + företagets DNA
- Byrå för att skapa plattform
- Synka med systemstöd
- Startat enkelt med fokus – Bli medlem!

✓ *Håll din vision, be strong!*

Kundklubben för dig som vill drömma dig hem.

Som medlem hos oss har vi gjort det enklare för dig att skapa ditt drömhjem. Massvis med inspiration, inredningstips och givetvis bra erbjudanden. Dessutom får du halva priset på möbelvård så att du kan ge dina möbler den kärlek de förtjänar.



SYSTEMSTÖD

- Fånga guldkornen i standardlösningar
- Dela in projektet i "korta" faser
- Pilot fyra veckor innan Go live
- Bygg det enkelt för butik

- ✓ *Börja med Kick-off*
- ✓ *Balans mellan tydlighet och frihet*
- ✓ *Bevaka fas 2, roadmap!*



VOYADO

UTRULLNING TILL BUTIK

Information

Engagemang

Utbildning

Ställ krav

- Inkludera i förstudie
- Förändringsarbete
- Internkommunikationsbudget
- Skapa tävling





- Förbered vacuum efter lanserings-yrant!
- Intern Surprice & Delight!
- Skapa turnéplan
- Skapa enkla nyckeltal

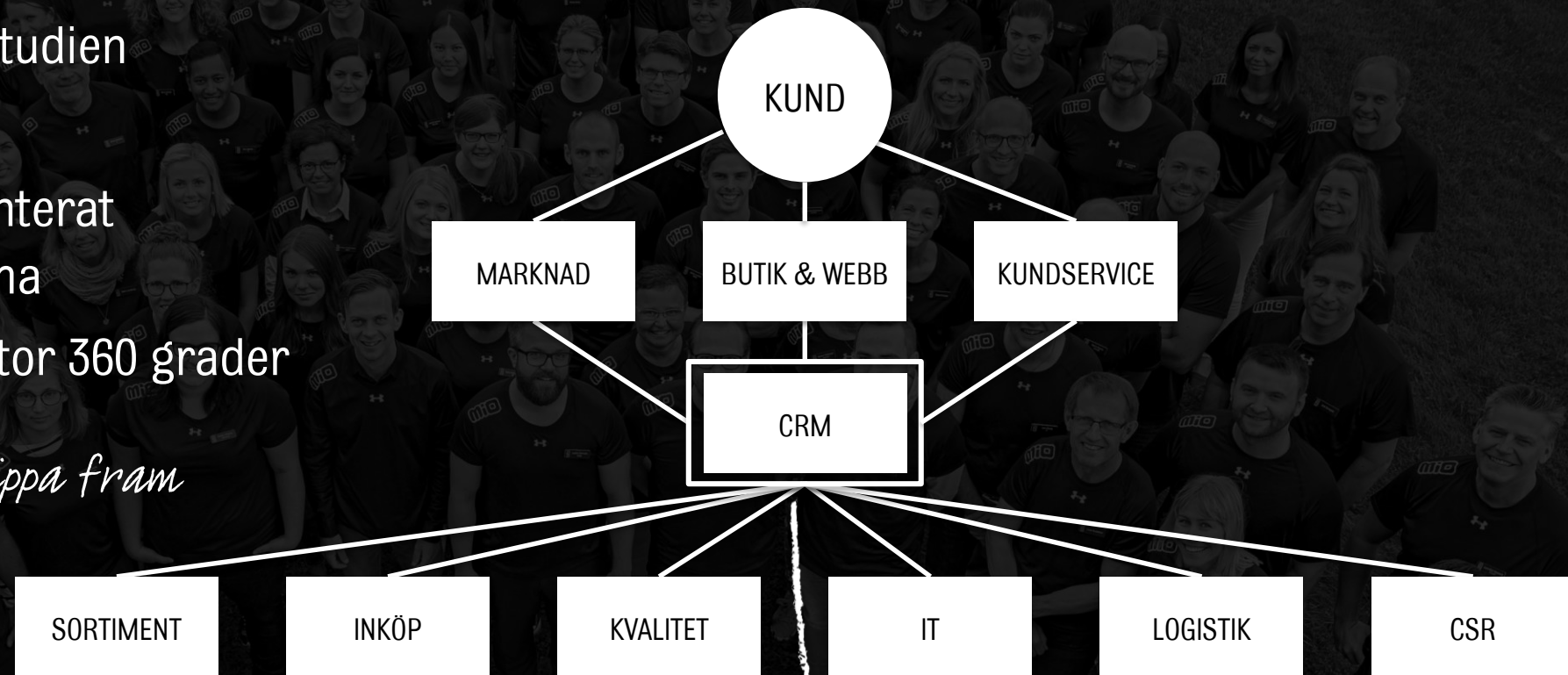
3 Framgångsfaktorer

- ✓ Är du medlem?
- ✓ Är du medlem?
- ✓ Är du medlem?



FÅ UT CRM till ORGANISATIONEN

- ✓ Involvera från i förstudien
- ✓ Infiltrera rapporter
- ✓ Skapa ett kundorienterat organisationsschema
- ✓ Jobba för affärsnyttor 360 grader
- ✓ *Våga släppa in och släppa fram*



ONE TEAM

VD, ledning





✓ Köp bullar till tjejen som
upphandla nya intranätet

- Involvera och engagera
- Fånga möjligheter och lågt hängande frukter
- Repetera och påminn





baltasar.



Våga fråga!

Tack!

Thomas Thorén, Mio
thomas.thoren@mio.se

