

Kund- och marknadsbevakning för revisorer och konsulter

I en komplex och ständigt växande informationsmiljö är det lätt att missa affärsmöjligheter.

Tidsbrist och informationsbrus leder till felaktiga prioriteringar och stress.

Risken är att befintliga kunder känner sig förbisedda och börjar se sig om efter alternativ. Konkurrensen ökar.



Intelliwell hjälper företag att lyfta fram relevanta affärssignaler i tidiga skeden samt organisera företagets kund- och marknadsbevakning.

Resultatet blir stärkta kundrelationer och bättre affärer.

Utmaning

- Informationsbördan växer - mer och snabbare
- Svårare att differentiera erbjudandet och ligga före konkurrenter
- Nya, specialiserade, konkurrenter tillkommer ständigt

Åtgärd

- ✦ Bevaka alla relevanta aktörer
- ✦ Individanpassa filtrering och rapportering
- ✦ Rensa bort allt som inte skapar värde

Effekt

- ✓ Affärssignaler levereras till rätt person
- ✓ Perfekt relevans med rätt tajming
- ✓ Informationsbördan lättar
- ✓ Fler kunddialoger tidigt skeden
- ✓ Se runt hörn, agera tidigt

En revisors vardag

Anna är auktoriserad revisor hos Acme Revision och ansvarig för ett tjugotal medelstora uppdrag. I uppdragsorganisationen ingår vanligen även andra revisorer samt experter inom skatt, IT, hållbarhet, finans m.m.

Anna är mycket uppskattad av klienterna. Trots det upplever hon att det är svårt att sälja in tilläggsuppdrag. Både hon och Acme har gedigna kunskaper och erfarenheter inom de områden klienterna efterfrågar, men de anlitar alltför ofta *andra* konsultbolag. Anna kommer in sent, hamnar snett i diskussionerna och fastnar i prisfrågor istället för affärsnytta. Vare sig Acme eller hon själv kommer till sin rätt.

Acme har ambitionen att växa och bli störst i Sverige inom SME-segmentet med ökad omsättning, högre förädlingsgrad och stärkta marginaler. Undersökningar visar att klienterna har stort förtroende för Acme inom redovisning, skatt och revision, men Acme sticker inte ut från konkurrenterna på något sätt. De är en i mängden.

Inom andra rådgivningsområden är Acme mindre kända och rankas av den anledningen lågt. Anna funderar på vad *hon* ska ändra i *sitt* arbete för att bygga starkare förtroenden och få fler uppdrag. Planen är:

- *För det första* att prioritera och rensa ut alla onödiga tidstjuvar och distraktioner. Nyhetsflöden som inte bidrar till att bättre förstå klientens utmaningar sätter hon på sparlåga. Hon ger sig tid.
- *För det andra* ska riskbedömningen uppdateras. De har tidigare haft ett alltför kraftigt "inifrån-ut-perspektiv", men ska nu i högre grad drivas av omvärldshändelser i klientens riskmiljö. Anna bevakar källor som indikerar sådana faktorer i syfte att få tidiga signaler vid omvärldsförändringar.

- *För det tredje* ska det interna informationsutbytet effektiviseras. Omvärldsbevakning som berör en viss klient ska vara tillgänglig för hela teamet, oavsett vem som skapat den. En gemensam, uppdaterad och tydlig bild för alla skapar kreativitet och gynnar samverkan.

Nu kan Anna och hennes kollegor ligga i framkant och agera proaktivt. De blir relevanta och nyttiga för klienterna i deras beslutsfattande. Då stärks kundrelationen, konkurrensen minskar, och det blir fler uppdrag.

Det finns ingen standardlösning som passar alla. Arbetet måste individanpassas. Intelligellt möjliggör detta för Anna genom att

- A. utgå från objektet som ska bevakas
- B. koppla valfria, lämpliga, källor till objektet
- C. filtrera varje källa var för sig
- D. anpassa urvalen till Annas syfte med bevakningen
- E. presentera resultaten på individuell nivå

Klienterna är alla olika och därför måste omvärldsbevakningen vara följsam och flexibel. Intelliwells tjänster är utvecklade för att bevaka exakt det användaren väljer och att eliminera störande brus.

Anna delar upp klienterna i tre grupper;

- (1) stora organisationer med egen expertis inom redovisning, skatt, IT m.m,
- (2) medelstora organisationer med avancerade affärsmässiga, organisatoriska och legala behov, men som köper experttjänster på konsultbasis, samt
- (3) mindre organisationer med behov av standardiserade redovisnings- och revisionstjänster.

I kategori (2) finns de flesta tillväxtföretagen med störst behov av konsulttjänster. Anna vet att hon ägnar dem för lite uppmärksamhet. Hon hinner inte med och kommer därför in sent i processerna.

Anna använder Intelliwell för att bevaka webbsidor som är intressanta för klienten och hennes affärsrelation med dem. Då blir hon underrättad direkt och håller sig uppdaterad på ett enkelt sätt.

De nyheterna ger henne och kollegorna, "reason-to-call". Det är ett enkelt och bekvämt sätt att hålla löpande, naturlig, kontakt och diskutera frågor som ligger i klientens fokus.

I dialog med ledningarna för kategori (2) bolagen identifierar Anna aktörer som har betydande påverkan på deras utmaningar. Det kan vara klientens kunder och konkurrenter, miljö- och hållbarhet, bransch- och expertforum etc. Det ökar chanserna att vara relevant och föreslå rätt åtgärder i tidiga skeden.

Tillsammans ger detta en bra bild av klientens konkurrensmiljö och händelser som påverkar Annas arbete inom såväl revision som olika rådgivningsområden.

Kategori (3) uppdrag måste hanteras "gruppvis". Anna bevakar därför olika specialist- och branschorganisationers sajter och utnyttjar därmed deras specialiserade omvärldsbevakning, nyheter, diskussioner och trendspaning effektivt.

Anna avvaktar tills vidare med bevakningar av Kategori (1) klienter. Hon tänker sig att det kan bli mer projektanpassade bevakningar, till exempel i förvärvssituationer m.m, framdeles.

Effekten av den nya marknadsbevakningen blir

1. att Anna uppdateras när händelser i klienterna närhet inträffar,
 2. att hon alltid är bland de första som får kännedom,
 3. att hon kan agera tidigt, ofta utan konkurrens,
 4. att klienterna gillar att hon är engagerad, påläst och förstår deras utmaningar,
 5. att förtroendet stärks,
 6. att innehållet i de flöden hon skapat kan kalibreras löpande, var för sig, och därför alltid är relevant för Anna,
 7. att Anna kan sätta upp expertnätverk inom finans, M&A, legal m.m för varje uppdrag,
 8. att alla kollegor arbetar på samma sätt inom sina specialistområden och bidrar till ett 360-perspektiv på klienten, vilket skapar ovärderlig kunskap i företaget.
-

Intelliwell hjälper företag med omvärldsbevakning och analys.

Vi utformar kund- och marknadsbevakning från valfria källor på webben och anpassar analys och rapporteringen till organisationens behov. Med specialiserade system anpassas bevakningsprofiler för respektive användare, uppdrag eller annat ändamål med mycket hög precision.

Intelliwell hjälper kunder att bevaka ny, textbaserad, information på öppna webbsidor. Varje enskild källa kan filtreras individuellt, eller i grupp, på valfritt sätt, inklusive valet att *inte* filtrera. Denna urvalsmodell ger utmärkt precision. Metodiken medger att webbens *hela bredd och djup* kan användas på ett kraftfullt och flexibelt sätt, utan att användaren översvämmas av oönskad information.

Systemet klarar alla språk och teckenuppsättningar simultant och kan därför användas globalt. Det har i praktiken ingen kapacitetsbegränsning och är tillgängligt så gott som alltid.

Metoden kan användas för individuellt bruk via ett enkelt gränssnitt, eller integreras med andra affärssystem via ett öppet protokoll (API). Det finns en färdig koppling till Salesforce Sales Cloud och som passerat Salesforce's funktionella-, tekniska- och säkerhetsrelaterade kvalitetskontroller.

Intelliwells konsultverksamhet bistår kunder med rådgivning avseende strategisk omvärldsbevakning och analys samt utbildning, drift och support av tjänster relaterade till användning av Informant.

Våra kunder återfinns huvudsakligen inom kunskapsintensiva organisationer inom rådgivnings-, försäljnings- och finansiella branscher.

www.intelliwell.com

+46-8-210303

info@intelliwell.com