

Företagsrådgivarens

Kund- och marknadsbevakning

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

Tidsbrist och informationsbrus skapar stress och leder till felaktiga prioriteringar.

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



Intelliwell hjälper företag att fånga och 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 komma nära kunden, differentiera erbjudandet och ligga före konkurrenter
- Nya, specialiserade, konkurrenter tillkommer ständigt

Åtgärd

- ✦ Anpassa omvärldsbevakning till respektive kund
- ✦ Individanpassa rapporteringen
- ✦ 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 företagsrådgivarens vardag

Annika är företagsrådgivare hos Acme Bank och ansvarig för ett stort antal företag i SME-segmentet. Till sin hjälp har hon bland annat informations- och analyssystem, som täcker finansiell data, bolagsfakta, samhällsekonomiska rapporter, pressklipp m.m. I de fall hon behöver mer detaljerad information om en kund brukar hon kolla upp saken på webben.

Annika har noterat att kunderna blivit mer aktiva när det gäller valet av finansiella tjänster. Det dyker ständigt upp fler och fler specialiserade aktörer, som konkurrerar. Kunderna har många alternativ och kan ta informerade beslut sent i processen. När Acme och konkurrenterna tillfrågas handlar det mest om pris.

Annika försöker möta detta genom att vara påläst och kreativ vid kundmöten. Det är dock mycket tidskrävande och hon hinner definitivt inte täcka alla kunder på det sätt hon önskar. Dessutom blir tajningen inte alltid så bra och hon kommer in sent i diskussionerna med kunderna.

Acme Bank bestämmer sig för att agera mer proaktivt gentemot kunderna. Målet är att skapa bättre insikter om kundens affärsintressen och komma in tidigt i kundens investeringsbeslut och andra finansiella frågeställningar.



Annika har sedan länge upptäckt att den nyhetsbevakning banken har i stort sett aldrig handlar om hennes kunder.

Bolagsfakta informerar om finansiella rapporter och förändringar i bolagens styrelser, men inte heller det ger upp-

Då blir rådgivares och bankens samlade kompetens mer värdefull för kunden och banken blir en finansiell partner som står emot konkurrens lättare.

De hinder som ska hanteras är huvudsakligen:

- Att hinna upptäcka relevanta nyheter för respektive kundrelation direkt när de inträffar
- Att sortera bort störande överskottsinformation
- Att fördela arbetet internt, uppdatera och anpassa till omvärldsförändringar

slag till nya affärer eller insikter om respektive kund. Hennes webbsurfande ger, i det avseendet, bättre information, men sker ad hoc, är tidskrävande och sällan med rätt tajning.

Annika vill:

- (a) frigöra mer tid för analys och kundkontakt,
- (b) slippa översvämmas av information som inte tillför affärerna något,
- (c) få relevanta nyheter om de egna kunderna,
- (d) kunna ändra, lägga till och ta bort bevakningar på ett enkelt sätt, för att skapa maximal relevans för just hennes uppdrag

Banken väljer Intelliwells metod för kund- och marknadsbevakning.

Annika får bevakning direkt på sina egna kunders sajter. Hon prioriterar nyheter och organisation som ger insikter som aldrig återges i press eller bolagsfakta, men som är viktiga för kunden.

Oavsett nyhet, kan hon nu kontakta sin kund och kommentera eller fråga om händelsen. Det är ett enkelt sätt att hitta ämnen som är relevanta för kunden.

Dels visar hon att hon bryr sig, dels leder samtalen ofta till andra diskussioner om kundens kommande utmaningar och finansieringsbehov.

När Annika talar med kunder frågar hon om deras utmaningar och omvärldsbevakning. Det blir viktiga tips om saker som påverkar kundens agerande. Hon skaffar sig information om händelser i tidiga skeden i kundens beslutsprocess.

Intelliwells metod medger att Annika kan välja *exakt* de källor som är relevanta. Eftersom källorna har olika syften och karaktär, behöver de filtreras olika. Resultat bli en perfekt informationsmix som är kopplad till rätt kund.

Annikas slipper därmed information som inte berör hennes kunder och vardaglig arbete.

Det är lätt att uppdatera urvalen och hålla bevakningsprofilerna aktuella. Så snart Annika märker att en bevakning inte "håller måttet" kan den justeras eller tas bort.

Likaså, om hon upptäcker nya aktörer, som har värdefullt innehåll, kan de enkelt läggas till. Det är mycket värdefullt vid till exempel bearbetning av *nya* kunder, när kunden befinner sig i speciella situationer (t.ex. förvärv), ny konkurrens eller andra förändrade, tillfälliga, lägen.



Wrap your Hard-to-Replace-Service around your standard product

Annika har nu "kopplat upp sig" till kunders vardag och kan lägga andra nyhetsflöden åt sidan. Hon har ökat sin interaktion med kunderna och får fler affärer. Hon spenderar mindre "dötid" med oorganiserat surfande, pressklipp och kalla samtal.

Kunderna uppskattar hennes närvaro och engagemang. Hon blir ofta tillfrågad om sin syn på händelser i kundens fokus, eftersom kunderna märker att hon är bättre insatt än de flesta.

När Annika summerar noterar hon att

1. hon bevakar information som ligger i hennes individuella affärsintresse
 2. hon har mer tid till analys och kundkontakt
 3. kunderna är påtagligt nöjdare
 4. affärsvolymerna ökar
 5. kollegorna ser en liknande utveckling
-

Return of Investment

Vi antar att den tid personalen lägger tid att söka på webben har en kostnad. Vi antar även att det finns ett samband mellan en kvalitativ dialog med kunder och organisationens intäkter. Vidare förutsätter vi att organisationen har förmåga att ställa om från manuell datainsamling till att agera på externt genererade affärssignaler och istället använda tiden till att åta sig nya uppdrag (alternativt växla upp i värdekedjan).



Lönsamheten ökas genom att organisationen fokuserar på strategiska initiativ.

- fler uppdrag hos befintlig kund
- nya kunder
- minskade kund-tapp (s.k. churn)

Fler uppdrag erhålls genom din systematiska marknadsbevakning. Du upptäcker affärssignaler i tidiga skeden och bolaget kan därmed kan föreslå insiktsfulla lösningar för kunden.

Nya kunder ökar genom att det traditionella marknadsarbete kompletteras med prospektanpassad bevakning, som ger dig unika insikter och perfekt tajming.

Minskad churn blir följderna av engagemang och kontinuerlig kontakt med alla (lönsamma) kunder. Relevanta händelser uppmärksammas vid rätt tillfälle och du blir en värdefull partner. Till churn räknas även när

banken behåller kunden, men denne köper "banktjänster" av andra aktörer.

Exempel företagskontor:

Provisionsintäkter	60 MSEK
Provisionsnetto	38 MSEK
+ Uppdrag, 5%	1,9 MSEK
+ Kunder, 3%	1,2 MSEK
+ Churn, 2%	0,8 MSEK
- System	0,18 MSEK
- Utbildning	0,05 MSEK
ROI	3,7 MSEK



Intelliwell är ett konsult- och utvecklingsbolag som hjälper företag med effektiv kund- och marknadsinformation från valfria källor på webben. Med det egenutvecklade systemet, Informant, skräddarsys bevakningsprofiler för respektive användare, uppdrag eller annat ändamål.

Informant är en webb-applikation, som bevakar 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 önskad 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.

Informant kan användas för individuellt bruk via ett enkelt gränssnitt, eller integreras med andra affärssystem via ett öppet protokoll (API). Informant har en färdig koppling till Salesforce Sales Cloud och har 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

SE556708682101

+46-8-210303

Säte: Stockholm