



**CX360**  
*Gode oplevelser betyr alt*

**Salg**

Innsikt

Data & signaler

Salgsprosess

Kundestrategi



CX360  
Kundepuls



CX360  
Kundeservice



CX360  
Marketing



CX360  
Salg

CX360  
Suksessplattform

# Verdien av gode kundeopplevelser



86%

86 % er villig til å betale mer for en god kundeopplevelse

15%

Kundefrafall reduseres med 15 %

35%

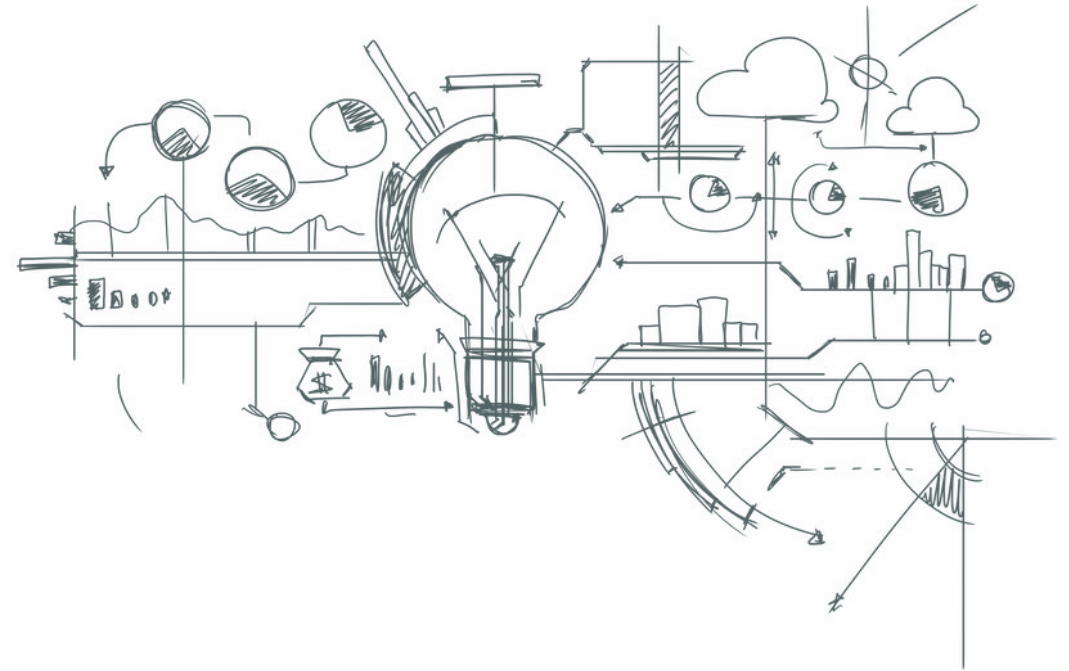
Tilslagsprosenten øker med 35% på tilbud

# Hvorfor velge CX360 Salg?

CX360 Salg er ikke bare en teknisk leveranse, men inneholder aktiviteter hvor vi sammen **evaluerer og forbedrer organisasjonens prosesser og salgsaktiviteter.**

Prosjektet vil ha **prosjektdeltakere med relevant bakgrunn og bred erfaring** fra ulike virksomheter med tilsvarende utfordringer.

Vi vil evaluere teknikker som f.eks **Solution Selling, Account based marketing og Social selling** - vi diskuterer og evaluerer hvordan dere bruker slike teknikker og hvordan systemet skal understøtte dette på best mulig måte.



# Hvorfor velge CX360 Salg?



Modulen er basert på Dynamics 365 for Sales som er en **markedsledende** applikasjon når det kommer til **Leadshåndtering** og oppfølging av **salgsprosesser**.



Microsoft Common Data Service (CDS) ligger i bunn slik at man kan få **full utnyttelse av Microsoft Power Platform**, samt sømløs brukeropplevelse i **Microsoft 365**.



At dette er en CX360 modul, betyr at Skill har laget et sett **ferdige komponenter** og maler som sikrer effektiv implementering etter beste praksis, men sørger også for god **utnyttelse av data og innsikt for å skape bedre kundeopplevelser**.



CX360 inkluderer **brukeradopsjonsprogram** slik at **salgsavdelingen kommer raskt i gang** på ny plattform.

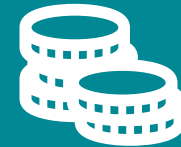
# Nøkkelfunksjonalitet CX360 Salg



Relasjonshåndtering



Leadshåndtering



Salgsoppfølging



Kundeutvikling



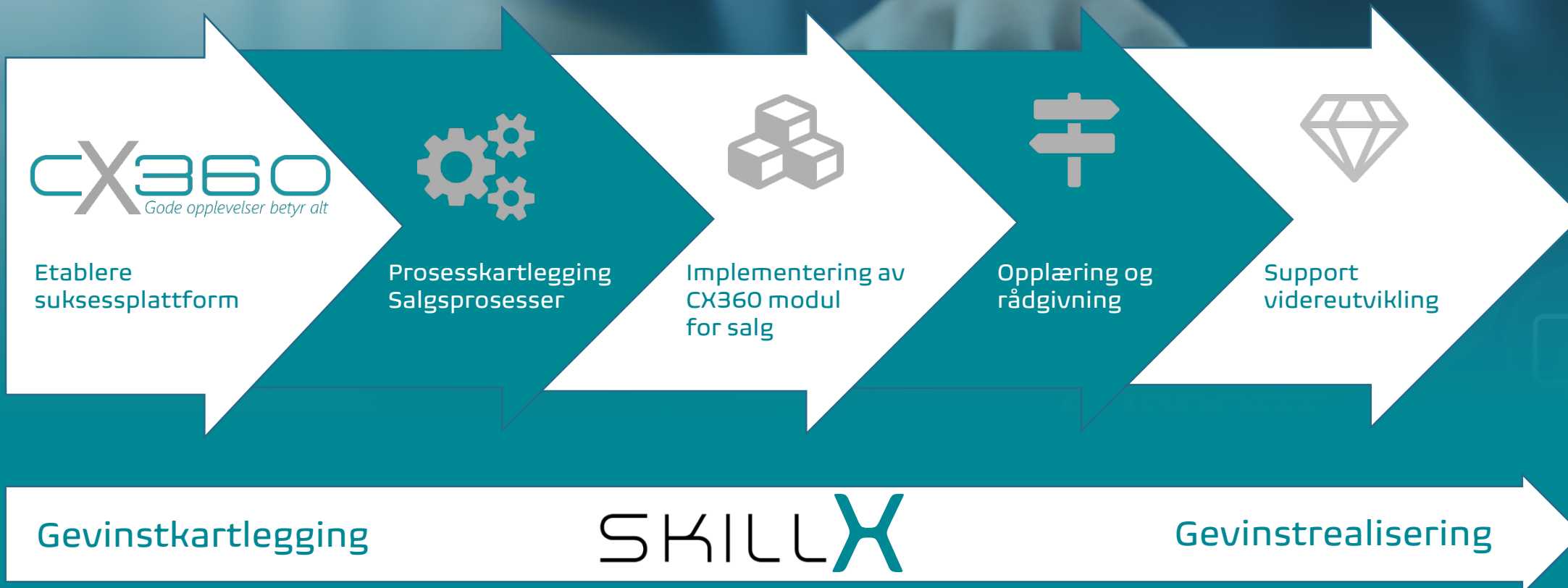
Beslutningsstøtte



Samhandling

Strategisk rådgivning | Implementering | Brukeradopsjon & Gevinstrealisering

# Hva består en leveranse av?



# Leadshåndtering

Løsningen ta imot informasjon fra ett eksisterende skjema på kundens websider. Informasjonen som mottas vil brukes som grunnlag for opprettelse av leads i løsningen.

Ettersom leads kan oppstå fra forskjellige kilder, for eksempel reklame, nettverk og e-postkampanjer vil det legges til rette for å kategorisere leadet deretter.

Leads vil opprettes som Markedskvalifisert (MKL) dersom ikke annet spesifiseres, og når et lead ansees som «varmt» nok vil det legges til rette for at leadet gjøres tilgjengelig for salg gjennom å definere det som Salgskvalifisert. (SKL) Et salgskvalifisert lead skal vurderes av selgere og det er de som til syvende og sist vil avgjøre om leadet skal kvalifiseres til en salgsmulighet eller ikke.

The screenshot displays the CX360 Sales Hub interface for a lead named Aksel Christensen. The lead is currently in the 'Markedskvalifisert Lead (1 Min)' stage of a sales process. The interface includes a navigation pane on the left with options like Home, Recent, Pinned, My Work, Sales accelerator, Dashboards, Activities, Auto capture, Activity suggestions, Contact suggestion, Customers, Accounts, Contacts, Sales, Leads, Opportunities, Competitors, Quotes, and Orders. The main content area shows the lead's details, including contact information (First Name: Aksel, Last Name: Christensen), company information (Company: Xoil), and a timeline of activities. A 'Lead score' section indicates 'No score yet' with a note that leads are scored once a day. The interface also features a 'Who Knows Whom' section for finding common connections.



# Salgsprosess

I CX360 følger det med 2-3 konfigurerte salgsprosesser slik at kunde sikrer en enhetlig tilnærming i alle salgsprosesser. En av disse, som er en forlengelse av lead prosessen, er en konfigurasjon på 3 steg (utforsk, foreslå, og Lukk) De resterende prosessene konfigureres i henhold til kundens ferdige beskrivelser av sine salgsprosesser.

Konfigurasjonen som implementeres forenkler grunnlaget for innsikt og analyse for brukeren selv, og ledelsen generelt.

The screenshot displays the CX360 Sales Hub interface for a sales opportunity. The main header shows the opportunity name 'CX360 Kundeservice', its status 'In Progress', and the owner 'Thalia Schømer'. Key metrics include an estimated close date of 05.05.2020 and an estimated revenue of kr 400 000,000. A progress bar at the top indicates the current stage is 'Utarbeid (20 D)', with previous stages 'Salgsmulighet (TechXDe...)' and 'Foreslå', and a final stage 'Lukk'. The left sidebar contains navigation options like Home, Recent, Pinned, My Work, Sales accelerator, Dashboards, Activities, Auto capture, Activity suggestions, Contact suggestions, Customers, Accounts, Contacts, Sales, Leads, Opportunities, Competitors, Quotes, and Orders. The main content area is divided into sections: 'Sammendrag' (Summary) with fields for Topic, Account (Xoil), Contact (Oliver Haugland), Purchase Timeframe (Dette kvartalet), Currency (Norwegian Krone), Budget Amount (kr 500 000,000), Purchase Process (Ukjent), and Description; 'Timeline' with a search bar and activity suggestions; and 'Assistant' with notifications and action cards. The bottom status bar shows 'Current Situation' as 'Open'.

# Kundens mening

På en salgsmulighet konfigureres det opp en Power app som gjør det mulig for selger å be om kundens mening etter gjennomførte møter.

I tillegg til funksjonaliteten for å sende ut undersøkelsen konfigureres det opp en undersøkelse i Dynamics 365 Customer Voice som vil sørge for at kunde får svar på de spørsmålene som er relevant i deres bransje. Svar på undersøkelsen som sendes til kunder vil automatisk bli tilgjengelig på tidslinjen til personen som har mottatt undersøkelsen.

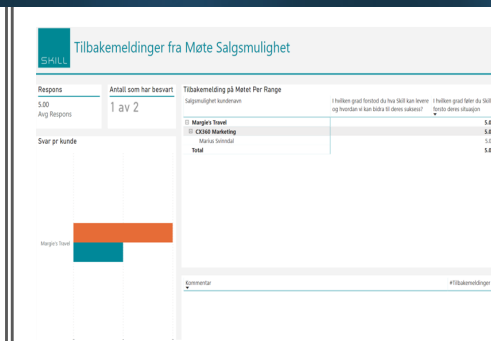
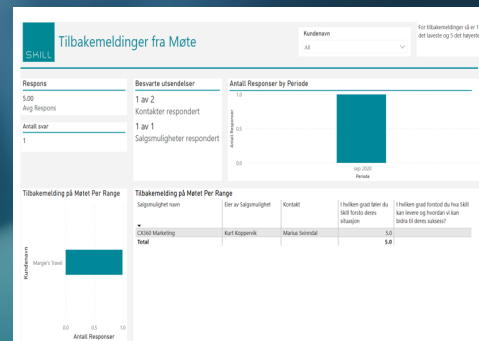
The screenshot displays the CX360 Sales Hub interface. The top navigation bar includes the CX360 logo, 'Sales Hub', and various utility icons. The main content area shows an opportunity for 'CX360 Kundeservice' with a status of 'In Progress' and an estimated revenue of 'kr 400 000,000'. A timeline below the header shows stages: 'Salgsmulighet (TechXDe...)', 'Utarbeid (20 D)', 'Foreslå', and 'Lukk'. The current view is 'Send kunde puls', which is a survey configuration screen titled 'Hvem hos kunden vil du sende møteevaluering til?'. It lists several contacts with checkboxes for selection:

Contact Name	Email Address
<input type="checkbox"/> Isabel Berg	ceo@techx.no
<input type="checkbox"/> Aksel Christensen	cfo@techx.no
<input type="checkbox"/> William Ellingsen	cto@techx.no
<input type="checkbox"/> Oliver Haugland	cso@techx.no
<input type="checkbox"/> Emma Lien	cio@techx.no
<input type="checkbox"/> Emmy Furnes	fridtof@outlook.com

Below the list is a button labeled 'Send til valgte kontakter' and a link: 'Hva sendes til kunden? Klikk her for å se undersøkelsen'. The left sidebar contains navigation options like Home, Recent, Pinned, My Work, Auto capture, Customers, Sales, and Opportunities.

# Instrumentbord og rapporter

I tillegg til standard instrumentbord og enkel justering av disse settes det opp rapporter i PowerBI. Rapporten(e) vil blant annet gi kunden innsikt i svarene som kommer inn knyttet til undersøkelsene som er sendt ut i løpet av salgsprosessen og aktiviteter registrert av selgere.



## CX360 aktivitets- og adopsjonsrapport SALG



### Møter registrert i D365



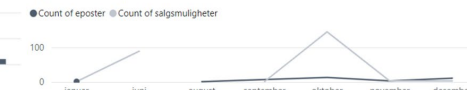
### Møteaktivitet pr måned



### E-poster sporet i D365



### E-postaktivitet pr måned



### Kunder registrert i D365



### Kunderegistreringer pr mnd



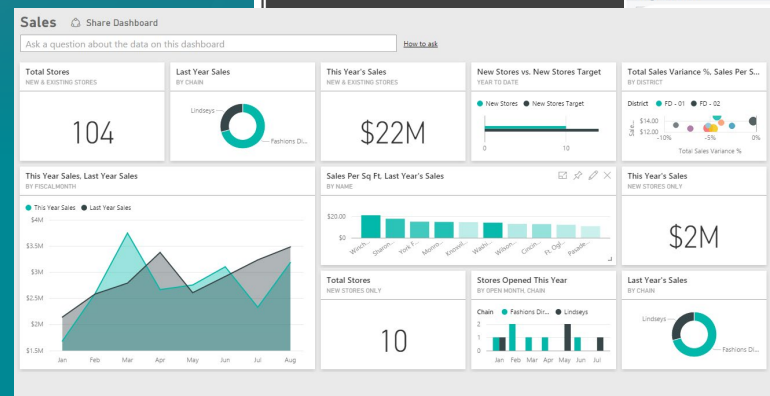
### Kontaktregistreringer pr mnd



### Antall salgsmuligheter opprettet i D365



### Antall leads håndtert i D365



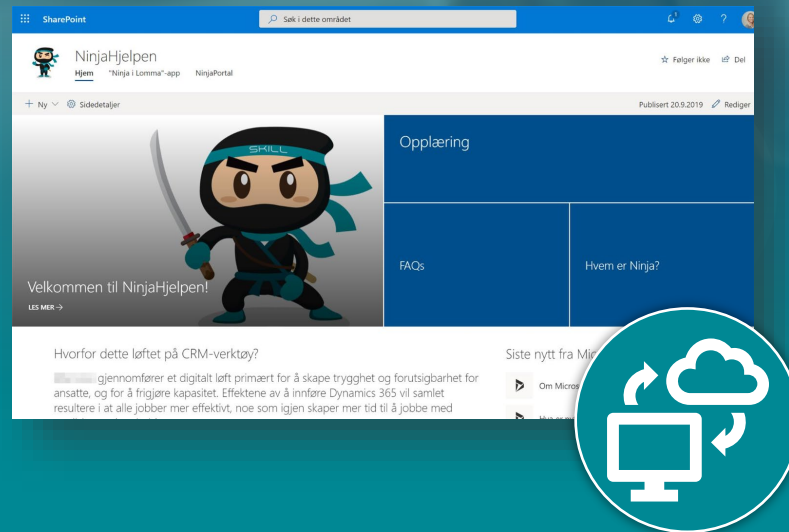
# Brukeradopsjon

SKILL

## Rådgivning



## Hjelpesenter



## Trening



# Hvordan sikre suksess?

CX360  
Gode opplevelser betyr alt

SKILL

CX360  
Gode opplevelser betyr alt

SKILLX  
Gevinstrealisering satt i system

**CX360 er vårt produkt for å hjelpe våre kunder med å definere og levere gode kundeopplevelser.**

Forventningene til kunden endres stadig og man står i dag ovenfor større endringer enn noen gang. Vi som mennesker opplever stadig nye måter å både skaffe og konsumere produkter og tjenester. Disse opplevelsen tar vi med oss og er på å skape forventninger vi måler alle våre leverandører mot.

CX360 er et sett med produkter som skal hjelpe våre kunder å levere i henhold til våre kunders forventninger. Godt nok til at vår kunde når sine mål og visjoner.

For til syvende og sist er gode kundeopplevelser det viktigste i kampen om kunden.

**SkillX er metoden som sikrer at alle kundeleveransene til Skill har riktig fokus og prioriteringer**

Suksess i Skill sine prosjekter er ikke alene tuftet på å levere på «tid, kost og kvalitet», men også å aktivt bidra til å realisere avtalte gevinster sammen med kunden. Fundamentet for dette er å fokusere på de gjensidig avhengige pilarer: Forretning, Mennesket & Teknologi. Vår erfaring tilsier at når man har kontroll på alle tre elementer i fasene av et IT-prosjekt, så er veien til målbare gevinster tilstede. Teknologi-implementeringen må være forankret i forretningens utfordringer og behov, og menneskene må læres opp og motiveres til å benytte løsningen som tiltenkt. Kort sagt må løsningen være forankret i både forretningen og organisasjonen.

*«Vi tror på en reise som ikke består av et leverandør-kunde-forhold, men et partnerskap hvor vi sammen jobber mot felles mål og gevinstrealisering.»*

*Kai Atle Rød - Daglig leder Skill AS*

