

# ”Vi ville ha ett system där vi kan se alla våra kundaktiviteter.”

OLLE FORSGREN, MARKNADSCHEF PÅ TIME CARE

Tid är pengar. Det gäller i extra hög utsträckning för Time Cares kunder – företag och organisationer som måste hålla öppet när de flesta andra har gått hem. När Time Cares tidigare CRM-system blev föråldrat och dyrt att underhålla bytte man till Microsoft Dynamics CRM. Idag är det deras viktigaste system kring vilken hela verksamheten kretsar.

I början av 1990-talet var Time Cares grundare Andris Kreicbergs överläkare på Karolinska sjukhuset. Han hade svårt att få duktig personal att stanna kvar. Så istället för pengar erbjöd han dem tid, flexibel tid. Han skrev när han behövde folk på en white board och personalen fyllde i vilka pass de ville jobba. Den IT-intresserade Kreicbergs omvandlade sedan tillsammans med en kollega det handskrivna schemat till ett data-system och 1993 föddes bolaget Time Care.

Idag är Time Care specialister på schema-läggning och bemanningsoptimering. Time Care Planering är en programvara för scheman, Time Care Pool för vikariehantering, Time Care Tid mäter hur olika verksamheter jobbar och Time Care Läkare återvänder till ursprunget och schemalägger hur läkare arbetar. Kunderna är branscher och organisationer som arbetar utöver kontorstid. Kommuner och landsting är stora kunder, såväl som bank, försäkring, handel och servicesektorn.

Tidigare arbetade Time Care med ett Lotus-baserat CRM-system som de hade gjort flera kundanpassningar i.

– Efterhand kunde vi inte uppdatera det. Vi hade en osupporterad programvara och en föråldrad IT-miljö, säger Olle Forsgren, marknadschef på Time Care.

**SATSNING PÅ NYTT SYSTEM.** Time Care beslutade sig för att satsa på Microsoft Dynamics CRM, som nu har levererats av Microsofts partner Cinteros.



Olle Forsgren berättar att det överordnade målet med bytet var att ha ett system där de kan se alla aktiviteter de har på en kund.

– Vi ville se säljaktiviteter, vad konsulterna har gjort, vilka supportärenden kunden har och naturligtvis kunna hålla rätt på alla kontakter med kunden och att mejlutskick går till rätt personer. Det kunde vi inte göra i det gamla systemet.

Tidigare arbetade de mer isolerat. Supporten skötte sina ärenden utan någon direkt inblick från säljare och konsulter. I värsta fall kunde en säljare åka till en kund med en tårta i hand utan att veta att just den kunden kanske hade fyra olösta supportärenden.

– Supporten är ett känselspröt för hur status är hos kunden, säger Eva Aspögren, Time Cares supportchef.

**LANSERAS UNDER VÅREN.** Eva Aspögren har stora förhoppningar på den integrerade kundportal som kommer att lanseras under våren. Där kan kunden själv lägga in sitt ärende via hemsidan och sedan följa sitt ärende steg för steg. Det gäller även för de som arbetar på supportavdelningen.

– Vi hjälper hela tiden varandra. Nu kommer det att bli lätt för mig att se vad som har gjorts innan, så att vi inte riskerar att missa något steg.

– Time Care arbetar med applikationer och nu kan de ha hela maskineriet med nya versioner,

releaser och bugghantering på supportsidan på webben, där allt administreras från Microsoft Dynamics CRM. Det blir en självbetjäning för kunden som kan utföra ärendena när de vill och slipper vänta i telefon. Men framförallt så avlastar det Time Cares supportavdelning som kan fokusera på ärendena istället för på administrationen, säger Robert Erlandsson, VD på Cinteros som implementerat systemet.

– Vi kommer att bli smidigare och kunden får bättre kvalitet, tillägger Eva Aspögren.

Olle Forsgren ser det nya CRM-systemet som Time Cares viktigaste system kring vilken verksamheten kretsar. Han nämner webbåtkomsten som en stor fördel då många anställda arbetar ute hos kund. Även sökbarheten i kunddatabasen är en fördel. Nu kan de ”prickskjuta” på de kontakter de är intresserade av vid utskick, så att relevant information kommer till rätt person. Kvaliteten i databasen har också blivit bättre, då felaktiga adresser städats ut.

– Jag tror att vi hittills har mäktat med dubbelt så mycket mejlkontakter till våra prospekt än tidigare, tack vare systemet, säger han. ■

**cinteros**

**OM TIME CARE:** Time Care arbetar med schema-läggning och bemanningsoptimering och levererar både produkter och tjänster inom området. Produkterna tillåter kunderna att anpassa bemanning efter produktionsbehovet. Kunder finns inom 100-talet kommuner, landsting samt i den privata sektorn inom bank, handel och service-företag.

**OM CINTEROS:** Cinteros är en av Europas ledande Microsoft-partner helt fokuserad på Microsoft

Dynamics CRM. Via ett internationellt partner-nätverk erbjuder man konkurrenskraftiga vertikala lösningar till en rad branscher som läkemedel, konsumentvaror, offentlig sektor, tjänster, fastighet och medlemsorganisationer.

**UPPGIFT:** Att ersätta ett äldre system, som främst täckte in säljstöd, med ett nytt integrerat CRM-system som stödjer försäljning, support, marknad och avtalshantering samt en helt integrerad kundserviceportal på webben.

**LÖSNING:** Microsoft Dynamics CRM 4.0 anpassat och levererat av Cinteros.

**RESULTAT:** Ökat fokus på kundservice för support-avdelningen. Bättre sökmöjligheter i kunddatabasen, bättre kvalitet i databasen, enklare att genomföra utskick, men framförallt ett synkroniserat agerande mot kund. Samt ett system som är en naturlig del av Time Cares renodlade Microsoft-miljö.

**KONTAKTPERSONER:**

**Olle Forsgren**, marknad/sälj, Time Care, olle.forsgren@timecare.se

**Robert Erlandsson**, VD, Cinteros AB, robert.erlandsson@cinteros.se

**LÄS MER:**

www.timecare.se  
www.cinteros.se  
www.microsoft.se/dynamics/crm