

Brainternett



|

Customer Success

=

Growth Engine!

Siri Govasmark Bratvold

Head of Customer Success



Sticos AS

- Etablert i Trondheim i 1983
- 127 ansatte i Ranheimsvegen 9
- En del av Visma konsernet siden 2021
- Omsetning i 2024 på ca. 320 mill
- ARR utgjør 98,5% av omsetning
- Gir et grunnlag for en gøy oppgave for Customer Success!
- Vår visjon: ***Vi skal bli verdens mest kundedrevne selskap. Sammen gjør vi det lekende lett å jobbe med komplisert regelverk***

Customer-driven companies are
60% more profitable (Forbes)

Only **31%** of companies claiming to be
customer-driven can refer to a
scientific business model (Forbes)

Hva er Customer Success?

- Et **rammeverk** for å jobbe strukturert og målbart i hele kundereisen
- Vi bruker kundeinnsikt og datadrevne strategier for å **booste vekst**
- Ved å forbedre og kontinuerlig forbedre **onboarding, adoption, retention og kundeverdi** skal vi sikre et setup vekst

Customer Success = Growth Engine

- Økt kundelojalitet (25%)
 - lojale kunder kjøper mer
 - sikrer langsiktig omsetning
 - betydelig laverer kostnad å behold kunde vs. salg til ny kunde
- Økt kundetilfredshet (10 - 20%)
 - Mer engasjerte og tilgir oss lettere
 - Deler positive tilbakemeldinger og blir ambassadører
- Økt konvertering i salg (15 - 20%)
 - Organisk markedsføring - “word of mouth” marketing er kostnadseffektivt
 - Høyere konvertering fordi det kommer fra en kilde man stoler på
- Reduserte kostnader (20 - 50%)
 - Mindre support er mindre tidsbruk og sparte kostnader
 - Allokere ressurser til mer proaktiv jobbing og kjente verdiskapende oppgaver

1. Skaff deg kundeinnsikt

- Alt vi gjør skal være kundedrevet. Det handler om lønnsomhet.
- Vårt startpunkt for kundeinnsikt var en kartlegging av alle kontaktpunkt i kundereisen
- Identifiser i hvilke punkt vi skaper kunde verdi
- Day Zero - “Aha” øyeblikket!
- Kundeinnsikt forteller oss hvilken **aktivitet** som skaper **kunde verdi** og dermed **vekst**
- Når vi vet hvilken **aktivitet** som skaper **vekst** kan vi **måle** og gjennom målinger sikre **kontinuerlig forbedring**
- Vi skal bygge CS organisasjonen basert på de punktene hvor kunde verdi skapes

|

Act on facts!



2. Setup for en datadrevet organisasjon

- Vi mangler ikke data!
- Og med kundeinnsikt vet vi hvilken data som er relevant

SÅ kommer de krevende oppgavene:

- Hvordan skal vi distribuere dataen?
- Hvordan skal vi sikre at vi har oppdatert data?

OG SÅ må sikre følgende:

- En kilde - effektivt og enkelt tilgjengelig
- En felles sannhet
- Samarbeid på tvers
- Målinger



Vi skaper
resultatene når
alle agerer på
dataen!

3. HubSpot for å skape endring

Alle 127 ansatt har en bruker i HubSpot!

- En kilde - enkelt og effektivt å bruke
 - HubSpot er kilden til kundeinnsikt
 - Alle generer data i daglig drift og sikrer at vi alltid er oppdatert
 - Alle kan hente innsikt på ett sted
- En felles sannhet
 - Vi skal ha kundedrevne beslutninger på alle nivå
 - All data samles HubSpot - Eks: bruksdata fra Snowplow, tilbakemeldinger (pNPS) fra InMoment m. fl.

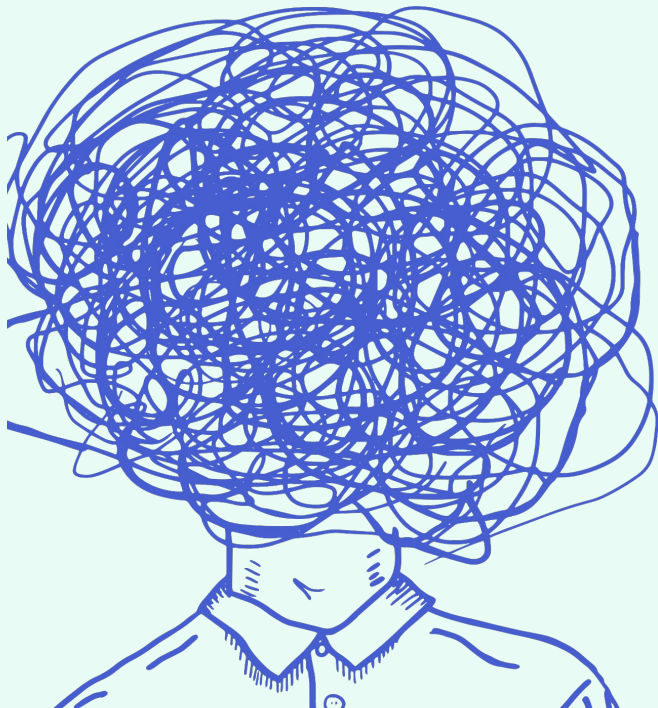
3. HubSpot for å skape endring

- Samarbeid på tvers
 - Vi skal bryte ned siloer
 - Transparent
 - Koble sammen folk gjennom teknologi
 - Tilbakemeldinger og forbedring
- Mål og målinger
 - Vi lager arbeidsprosesser basert på de aktivitetene som gir kundeverdi
 - Alle kjenner målet med egne arbeidsoppgaver
 - Målinger gir muligheten til å måle effekt av aktivitet og endringer
 - Målinger på organisasjon, team og enkeltperson
 - Gjennom det har alle mulighet til å se effekt, lære og drive kontinuerlig forbedring

Apropo kontinuerlig forbedring

- Vi ser mindre lojale kunder
 - Vi vet vi må gjøre mer med mindre
 - Vi vet at kundene verdsetter tilgjengelighet 24/7
 - Vi vet at kundene ønsker seg mer personifisert (relevant) dialog
-
- Har dere prøvd Breeze og Health Score?
 - HubSpot er selskap vi ser til for inspirasjon! Kundedrevet utvikling og utvikler kunder

Act on fact



Seize the moment



| Siri@sticos.no

