



Göran Carlbaum
chef för säljstöd

Sandviks globala ”kundmaster” – ett fundament för framtiden

Sandvik Mining and Construction (SMC) skapar en ”telefonkatalog över hela världen”, som snart kompletteras även med ekonomisk information. Resultat: total kontroll på de 60 000 kunderna i jordens alla hörn.

SMC sammanställer, med hjälp av D&B, en Customer Master, en databas över alla sina 60 000 kunder i så gott som samtliga världens 194 länder. ”Tills vidare liknar jag den vid en telefonkatalog över hela världen. I ett första skede ser vi till att alla icke-ekonomiska uppgifter är riktiga”, förklarar Göran Carlbaum, chef för säljstöd på SMC:s huvudkontor i Sandviken.

Projektet inleddes i maj 2009 med ”grovtvätt” av kundregistret på SMC, där dubletter och inaktuella kunder sorterades bort. På den därav följande datarationaliseringen hos D&B hittas nu fler fel, dessutom en hel del företag som gått i konkurs och andra som fusionerat. ”Vi får via D&B:s Data Integration Toolkit och Global Data Monitoring korrekta, ständigt uppdaterade uppgifter om alla kunder, med DUNS-nummer och koncernlänkar”, berättar Dennis Carlsson, projektledare för SMC:s Customer Master.

I nästa steg ska D&B lägga in ”svarta listan” i Master-modulen, så att SMC kan undvika affärer med företag som misstänks ha kopplingar till terrorism.

Tredje steget blir att implementera ekonomisk information från D&B. Redan i dag har dock kunderna kreditlimiter från sina respektive landkontor. ”Men dessa bygger inte på identiska principer. När vi fått perfekt ordning på vår Master kommer vi att kunna införa en

konsekvent kreditpolicy”, berättar Göran. En stor fördel är att SMC då får uppgifter i svart på vitt om exakt hur mycket, vad och när man säljer till varje enskild kund och koncern och kan lägga upp strategier därefter.

Göran Carlbaum medger ödmjukt att det tidigare kunde vara lite rörigt på SMC, med allt från fakturering till kundanalyser. ”Nu förstår jag att det är helt nödvändigt för ett företag som vårt att ha en välintegrerad och automatiserad Customer Master som fundament”, säger han och rekommenderar lite större företag, i synnerhet de som är aktiva även utanför Sverige, att följa SMC:s exempel.

Vilka på SMC får störst nytta av er Customer Master? ”Alla utåtriktade enheter. Den kommer att göra jobbet mycket lättare för både säljare, säljstödare som jag själv, strateger, kreditexperter, marknadsförare och många andra”.



Risk Management
Solutions

D&B Solutions

Risk Management Solutions
Sales & Marketing Solutions
Supply Management Solutions

Kontakta oss!

Sundbyberg (HK)	Göteborg	Malmö
Box 1529	Lilla Bommens torg 4b	Box 4431
172 29 Sundbyberg	411 04 Göteborg	203 15 Malmö
Tel: 08 - 5190 1100	031 - 751 06 00	040 - 693 89 00
Fax: 08 - 5190 1040	031 - 751 06 15	040 - 794 41

E-post: kundservice.sweden@dnbnordic.com

www.dnb.com/se