



# Acando först i Sverige med att implementera Microsofts CRM-lösning

Holiday Autos, startade sin verksamhet i Sverige 1991 och 1998 konsoliderades verksamheten för Norden till Stockholm. Bolaget är del i Holiday Autos International, som har kontor i 40 länder och hyr ut bilar i 80 länder. På det Nordiska call-centret arbetar danska, finska, norska och svenska medarbetare. Nu har Acando hjälpt dem med deras CRM-behov.

Verksamheten i Holiday Autos består i att förmedla hyrbilar, majoriteten är privatkunder och en stor del av förmedlingen sker via resebyråer. Idag sker 90 % av försäljningen via Internet.

## Behov av CRM-stöd

Holiday Autos hanterar tusentals serviceärenden per år. Tidigare har dessa hanterats semi-manuellt, med en kombination av register och mappar i filhanteraren. Det största problemet har varit bevakning av ärenden, då det alltid finns flera parter i kedjan, och ledtider i ärendena.

Ett önskemål var också bättre uppföljning för att t ex se vilka leverantörer som det ofta är problem med eller om kunder t ex nyttjar reklamation som en rabattmöjlighet. Som nästa steg avser Holiday Autos att införa säljstöd för att hantera avtal med leverantörer och agenter.

## Två huvudtyper av ärenden

Holiday Autos har två typer av ärenden som skulle bearbetas. Dels Skadeärenden såsom krock med bilen eller stöld, inbrott etc. Men även reklamationer som att bilen inte var städad efter föregående kund eller att den bokade typ av bilden inte fanns tillgänglig, kanske p g a skada eller annat. Men gemensamt för båda typer av ärendena är oftast någon form av ekonomisk transaktion som t ex att kunden får:

- En del av kostnaden tillbaka för någon brist, t ex ostädad bil.

- Betala extra kostnad, t ex självrisk vid ev skada.
- Snabb implementering

Målsättning för Holiday Autos var en snabb implementering av service med basfunktionalitet. Initialt arbetsflöde och kravbild togs fram av Acando, i två workshops med verksamheten på Holiday Autos. Därefter beslutades att en integration med bokningsystem (byggt i Microsoft .Net) skulle göras med webservices för att hämta information om bokning mm.

Formulären anpassades med nya/andra fält och en initial laddning av leverantörer och agenter med skedde med standardverktögen i Microsoft CRM. Nästa steg i etapp 2 är att införa workflow.

– Vi hade länge letat efter ett CRM-system med kort implementationstid och Return On Investments, men också med bredd så att det kunde stödja allting från återförsäljarhantering till reklamationer. I stort sett alla system vi tittade på hade väldigt lång inkörning och var därför inte ekonomiskt hanterbara för oss.

– Microsoft CRM levererar en perfekt lösning för små till mellanstora företag då de bygger på Exchange och SQL server, som idag är standard-komponenter i de flesta företag av den storleken. Time To Market och hyfsade priser tillsammans skapar en mycket konkurrenskraftig produkt, säger Petur Petursson, vd på Holiday Autos.

