

Knud Wexøe blev etableret som handelsfirma i 1958. Virksomheden har igennem årene udviklet sig til at blive en af Danmarks førende leverandører af stærk- og svagstrømsmateriel og komponenter.

**Henrik Petersen**, KNUD WEXØE

## HVORDAN VI BLIVER VED MED AT VÆRE I FRONT....

---

Hvad gør Knud Wexøe til en konkurrencedygtig leverandør af stærk- og svagstrømsmateriel?

Med sine mange år »på bagen« er Knud Wexøe mere end etableret på markedet. Men konkurrencen i branchen gør, at en leverandør aldrig er mere etableret, end at mangel på service og målrettet kommunikation hurtigt kan sende eksisterende - og nye - kunder i armene på konkurrenten.

Hvad skal der så til for at holde på kunderne?

Gode produkter, et bredt sortiment og hurtig leverance er altid det primære grundlag for trofaste kunder. Men den egentlige loyalitet skaber vi gennem en effektiv dialog med vores kunder. Og effektiv dialog kræver effektive værktøjer. Så vi måtte ud og investere i software.

Hvad var de konkrete mål med investeringen i Dialog Manager?

Et af målene med investeringen var at forbedre videndelingen på tværs af alle afdelinger i virksomheden. Der var for mange »papirlapper« rundt omkring i skufferne med vigtig information om virksomhedens kunder. Med alle de informationer inde i systemet har vi fået et meget mere akkurat billede af vores kunder. Brugerne kunne hurtigt se, at det godt kunne betale sig at dele informationen.

Hvad med kundeemner?

I forbindelse med salg og markedsføring overfor nye kunder har vi også givet Dialog Manager en vigtig rolle. Knud Wexøe har et stærkt koncept med udstillingsbusser, hvor »showet« bliver fuldstændig tilpasset kundens interesser. Det er her afgørende, at vi bl.a. får registreret kundeemnets præferencer - og holder dem opdateret. Enhver medarbejder kan have kundekontakt og har derfor også adgang til at opdatere en profil i Dialog Manager.

Hvorfor valgte I netop en Dialog Manager-løsning?

Det var ikke så svært et valg. Vi havde diskuteret det grundigt, defineret mål og delmål med projektet. Så vi vidste præcist, hvad vi skulle bruge.

Et af de allervigtigste mål var, at vi selv kunne udvikle på løsningen i takt med vores og markedets behov, at vi selv havde fuldstændig kontrol med- og adgang til udvikling af vores CRM-løsning. Dialog Manager var den eneste løsning, vi forventede kunne give os den kontrol og fleksibilitet.

Har Dialog Manager så levet op til jeres forventninger?

Ja. Men lad mig sige det på en anden måde: På trods af vilkårene på markedet er jeg ikke længere i tvivl om, at vi bliver ved med at være i front!

**WEXØE**  
KNUD WEXØE A/S

