

 **ÖSSUR**<sup>®</sup>  
LIFE WITHOUT LIMITATIONS

Hvað gerði ég í gær?  
Hvað ætla ég að gera á morgun?

Þorgerður Benediktsdóttir

1. desember, 2021

## CRM – Til hvers?

- **Hvað ætlum við að leysa með CRM?**
  - Hvaða upplýsingum erum við sem fyrirtæki að leita eftir?
  - Hverjir veita þessar upplýsingar?
- **Ferill Össurar:**
  - Sölumanns
  - Þjónustuværs
- Byrjuðum á að vinna „afturábak“ – með fókus á sölu og þjónustu
- Viðskiptasaga í fókus

- **Hvað viljum við leysa í framtíðinni?**
  - Hvaða upplýsingar viljum við veita?
  - Hverjir hafa aðgengi að þeim?
  - Hvernig komum við upplýsingunum á framfæri?
  - Hverjir eru í samskiptum við viðskiptavininn?
  - Getum við breytt samskiptaleiðum okkar – og fært okkur úr síma og tölvupósti, yfir í samskiptagátt?
- **Ferill viðskiptavinarins með áherslu á:**
  - Feril **notanda**
  - Feril **stoðtækjafræðings**



# PATIENT PERSPECTIVE

Key Touch Points	1. Pre-amputation consultation	2. Amputation surgery	3. Post-amputation care	4. Rehabilitation referral	5. Prosthetic evaluation	6. Prosthetic ordering	7. Prosthetic delivery	8. Prosthetic fitting & training	9. Customer support	10. Long-term follow-up
Doing										
Patient Thinking										
Patient Feeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feel sad. Why has this happened to me?</li> <li>• Anxious about the unknown and what the future holds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feel nervous about surgery</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In pain (Phantom limb pain)</li> <li>• Anxious if ambiguity in information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Low self esteem</li> <li>• Overwhelmed with my plan, need stagewise breakdown, daily goals etc.</li> <li>• Process of healing is long and tough</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatient – can't wait to reintegrate to society and start to work</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feeling hopeful</li> <li>• Correction of self-image</li> <li>• If other people can do is, so can I</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Depression is reported as being a reason for decreased use of prosthesis</i></li> <li>• Feel sorry and depressed due to immobility?</li> </ul>
What to improve										
Considerations										

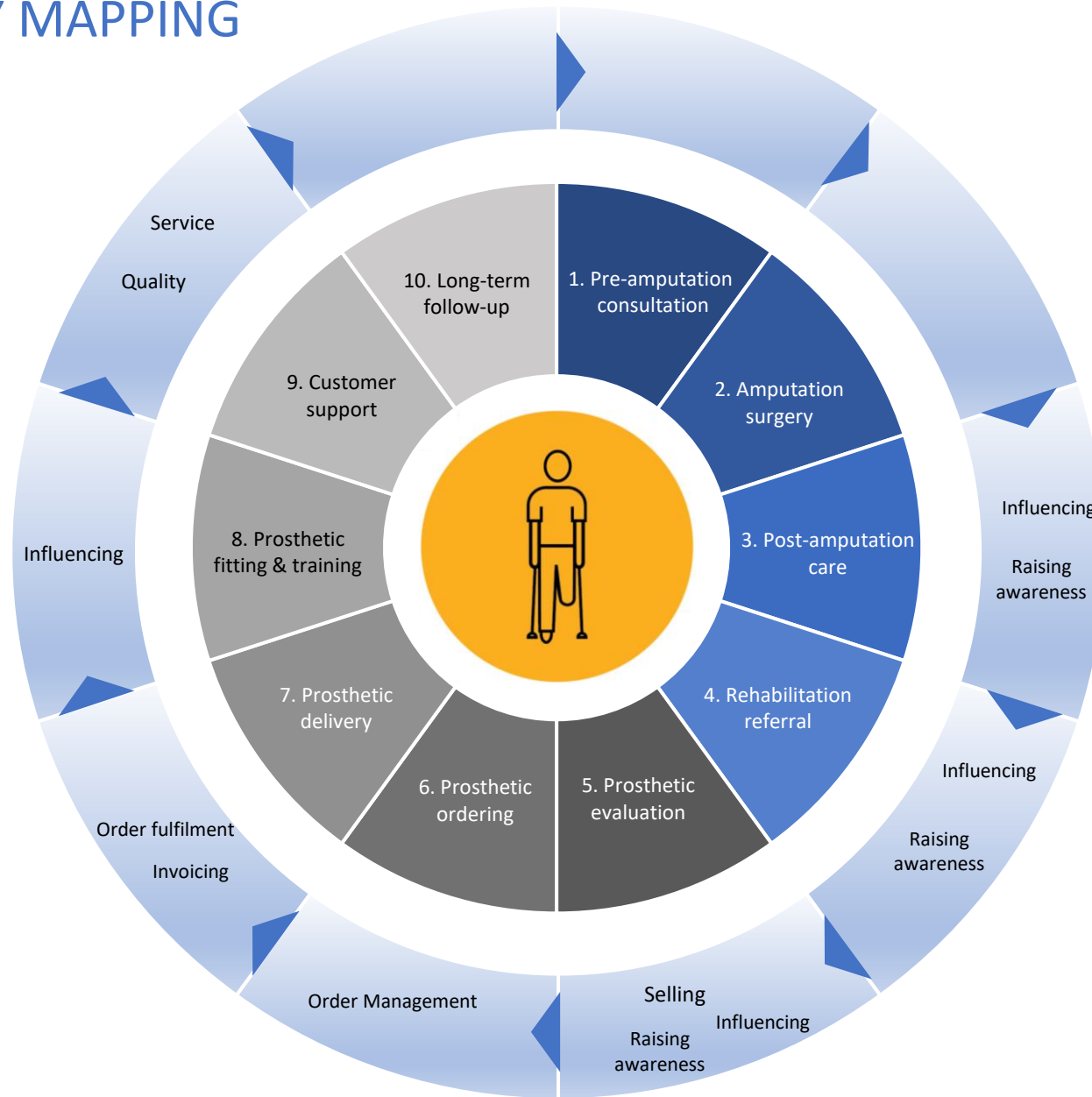


# PRESCRIBER/PROVIDER PERSPECTIVE



Key Touch Points	1. Pre-amputation consultation	2. Amputation surgery	3. Post-amputation care	4. Rehabilitation referral	5. Prosthetic evaluation	6. Prosthetic ordering	7. Prosthetic delivery	8. Prosthetic fitting & training	9. Customer support	10. Long-term follow-up
Doing										
Prescribe r/ Provider Thinking										
Prescribe r/ Provider Feeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Positive, opportunity to help another patient to achieve their best post surgery potential</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoping for a good surgical result that will enable optimal rehab effectiveness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A sense of urgency</li> <li>Wanting to pull in support</li> <li>Perhaps specialist Physiotherapy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determined. Find the best solution</li> <li>Confused? Too many options?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determined. Find the best solution</li> <li>Confused? Too many options?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I am glad that Ossur offers me any channel to place the orders</li> <li>Concerned if Össur has received the order</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relieved - unless there is an issue and date provided is incorrect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I made the right choice of supplier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relieved not penalized for needing return</li> <li>Happy and convinced correct choice</li> </ul>	
What to improve										
Considerations										

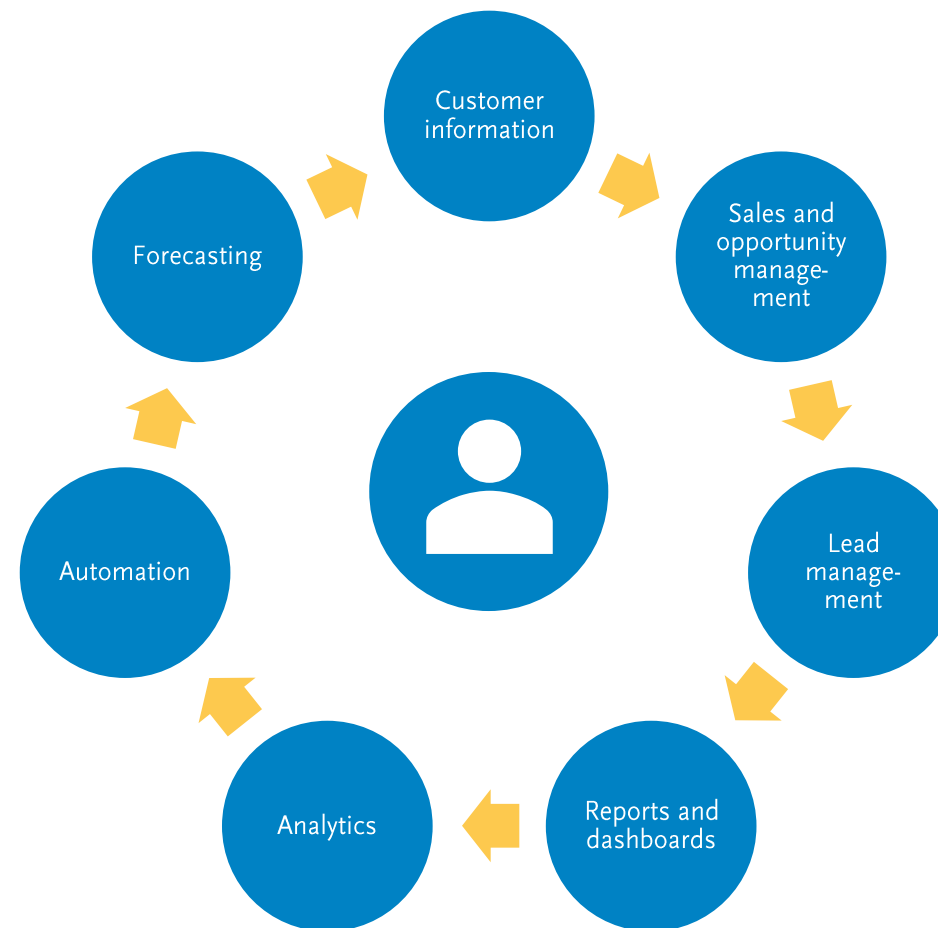
# CUSTOMER JOURNEY MAPPING



- Patient
- Prescriber (Physician/Surgeon/Physiotherapist)
- Provider (CPO)
- Össur

## Hönnun og þróun...

- Nýttum **standard virkni** í CRM kerfinu
- Horfðum á **innanhússferla** og samræmdum ferla milli landa
- Horfðum á **feril viðskiptavinarins** (ekki mikið misræmi milli landa)
- **Útgáfa:**
  - Viðbótar ítranir reglulega eftir fyrstu útgáfu
  - Prófanir og samþykki
- **Fórum ekki í „allar“ kröfurnar, ákváðum að halda kerfinu einföldu og „notendavænu“**
- **Auðvelt að „hanna sig í drasl“**
- Byrjuðum á sölu og fórum svo í þjónustuna
- Erum núna að vinna í samskiptagátt (portal) fyrir viðskiptavini
- Þar stýrir ferill viðskiptavinarins allri vinnu



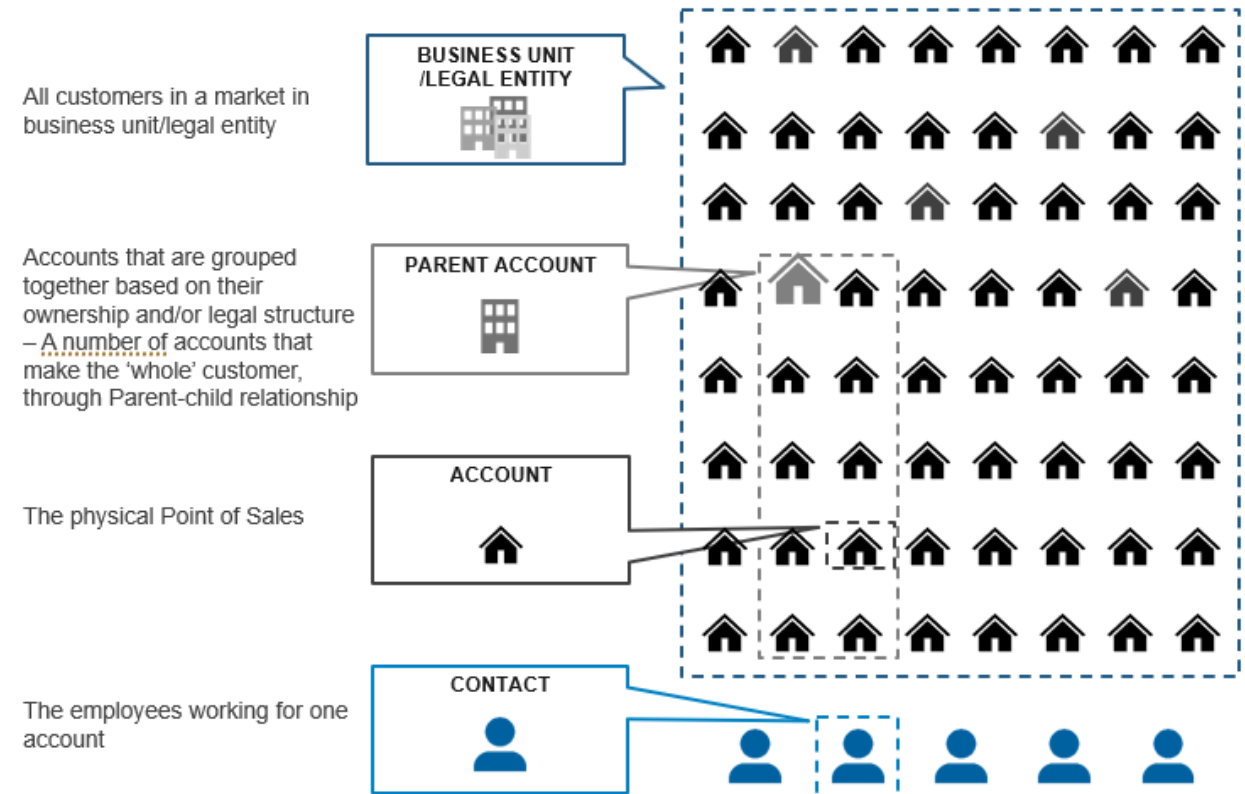
Increase our ability to know our customers better

# Gögnin (Data) – Grunnvinna

- Þurftum að yfirfara gangastrúktúr
- Samræma og aðlaga (á 27 mörkuðum)
- Hvað megum við geyma af upplýsingum (GDPR)

- **Líklega stærsta og flóknasta verkefnið!**

- **Fyrirtæki** (account)
  - Nafn – heimilisfang – sími
  - Eignarhald – keðja?
  - Flokkun (segmentation)
- **Viðskiptavinur** (contact)
  - Email
- Fjárhaldskerfi
- Framleiðsla
- Viðskiptamannakerfi
- Vöruupplýsingar einnig að fara yfir í nýtt kerfi



- **Samskipti (communication)**
  - Alla leið frá toppnum!
- **Vorum með mjög skýrt samskiptaplan**
  - Hverjir bera ábyrgð á samskiptum
  - Hverjir eru viðtakendur
- Settum upp þjálfunarplan með yfirmönnum deilda
- **Trailblazer** (super-user) í hverri deild
  - ATH Ekki yfirmenn!
- 1:6 eða þar um bil (1 Trailblazer per 6 notendur)
- CRM kerfi – og TSM (Tactical Sales Management)

- Fyrstu markaðirnir þjálfaðir sumarið 2019
- Nýttum fyrst ráðgjafa til að hjálpa okkur af stað
- **Tókum sjálf yfir þjálfunina október/nóvember 2019**
- **Þjálfunarteymi sem fór á milli staða**
- Þjálfuðum 20 markaði í Covid!
  - Dálítið flókið með allt að 19 tíma mismun ☺
- **Trailblazer samfélag** – fyrstir um borð ásamt yfirmönnum
- Þjálfanir til notenda – fylgjast með hvernig gengur
- Trailblazer samfélagið sé svo um ítranir og prófanir
- TSM teymi sem fór yfir breytingabeirðir og forgangsráðaði
  - Þjálfunardeiðir...
- **Eftirfylgni**
  - Þjálfunarefni færð yfir í MyTrailhead – self learning



# Hvað gekk vel – og hvað ekki eins vel?

## • Hvers vegna klikkaði upphaflega innleiðingin?

- IT verkefni?
- Sölu- og markaðsdeildir ekki nógu keypt á breytingar?
- Skortur á stuðningi frá framkvæmdastjórn (voru ekki nægjanlega með í ferðalaginu) ?

## • Hvað hefði betur mátt fara núna?

- Þjálfunin var of ferlamiðuð (fyrst í stað)
  - Talaði ekki til notenda (sölu- og þjónustu)
- Við áttum ekki þjálfunina sjálf til að byrja með – of „auðvelt“ að kenna öðrum um
- **Gögn – gögn – gögn**
  - Var meiri vinna en við töldum í upphafi og tók lengri tíma

## • Það sem gekk vel

### • Þverfagleg samvinna

- Náðum að búa til og virkja teymi mjög breytt innan fyrirtækisins og milli landa – IT, verkefnastofa og söluteymi unnu gríðarlega þétt saman

- CRM kerfi en **TSM innleiðing** – þar sem við höfðum áður „klikkað“ á CRM innleiðingu, fórum við í að markaðssetja kerfið og innleiðinguna út frá því hvernig er best að haga og halda utanum sölu – „dagur í lífi sölumanns“

- Viðskiptavinurinn settur í fókus og unnið útfrá honum

### • Skýrt samskiptaplan

- Stuðningur og skilningur alla leið frá framkvæmdastjórn og út um fyrirtækið – tóku mikinn þátt í samskiptahlutanum

- „Trailblazer community“ – og TSM Sales Leader Forum

- Þjálfunarteymið var 100% á verkefninu

# Mín reynsla

- MSD – 2 innleiðingar (mismunandi kerfi)
- Pfizer – Innleiðing á Salesforce (Pforce) og endurinnleiðing
- Össur – Endurinnleiðing á Salesforce
  
- Af hverju var farið í endurinnleiðingu?
- Sameiginlegt: upphaflega verkefnið var keyrt sem IT innleiðing – kerfisinnleiðing
- Ekki nógu skipulagt samskiptaplan þar sem 1-2 næstu yfirmenn voru „með“ – en þá vantaði jafnvel líka þjálfun og eftirfylgni
- Þjálfunin of „langt frá“ notandanum
  
- Þverfagleg samvinna – allt önnur útkoma þegar farið var í að hafa sölu- og þjónustuteymin með IT – og eins tengingar milli landa
- CRM innleiðing er breytt vinnulag (með kerfi sem styður við)
- Trailblazer community
  - Trailblazers eru ekki endilega yfirmenn
  - alls ekki hafa of marga notendur per trailblazer
  
- Jákvæðni
- Halda áfram!



WE IMPROVE PEOPLE'S MOBILITY

