



DESMI

Make life flow

Fra implementering til reel adoption på tværs af organisationen

DESMI gennemførte en CRM Adoption GAP Assessment på tværs af organisationen for at få reel indsigt i deres Salesforce-adoption. Målet var at skabe klarhed over udgangspunktet, identificere modstand og forstå, hvad der fungerede – og hvad der ikke gjorde – baseret på faktiske brugeroplevelser. Resultatet var et skarpere beslutningsgrundlag og et langt mere målrettet fokus.

Udfordringen

DESMI har implementeret Salesforce i **4** regioner, **18** lande.

Det stod uklart, hvilke lande er helt i mål, hvilke halter, og hvilke er i rød zone.

Den eneste indsigt var login-data. DESMI ønskede dog en dybere forståelse fra brugerne: hvor skoen trykker – og hvor den ikke gør.

Løsningen

Involvering af **4** regioner, **18** lande, og **220** medarbejdere.

I alt fik DESMI **1.120** input, refleksioner og ideer.

Fra mavefornemmelser og usikre perspektiver til et fakta-baseret billede på tværs af alle berørte afdelinger. Data gav et klart billede af udfordringer, muligheder og de nødvendige handlinger i hvert land.

Udbyttet

Landene inddrages aktivt. På landemøder præsenterer **DESMI** de enkelte landes resultater, hvilket skaber ejerskab, konstruktiv dialog og styrker adoptionen. Samtidig udvikles der nyt ud fra brugernes situation.

Det fører til højere anvendelse af Salesforce, løbende forbedringer – og øget ROI for **DESMI**.



Thomas Dorby, Commercial Excellence Director hos DESMI, fremhæver, at værdien ikke ligger i systemet i sig selv – men i hvordan organisationen bruger det.

Han peger på, at den brede involvering har gjort det muligt at få indsigt fra hele organisationen og dermed skabe et langt stærkere grundlag for beslutninger og fremdrift.

Adoption er ikke noget, der kan styres centralt alene. Det kræver, at organisationen bliver hørt – og involveret.

Se mere på involv3.com

