



# MARKNADS- UNDERSÖKNING

Januar 2025



## INTRODUKTION

Denna undersökning genomfördes av InFact AS på uppdrag av Amesto och SuperOffice. Undersökningen genomfördes bland anställda i chefsbefattningar i företag i tre länder – Norge, Sverige och Danmark.

# 1. Om undersökningen

Undersökningen genomfördes av InFact AS på uppdrag av Amesto och SuperOffice. Undersökningen genomfördes bland anställda i ledande befattningar i – Norge, Sverige och Danmark.

Undersökningen belyser uppfattningar om vilka funktioner i CRM-system som upplevs som viktiga i respektive företag och generellt om arbetsprocesser och förenklingar.

Datainsamlingen i Norge och Sverige genomfördes med hjälp av telefonintervjuer (CATI) med 200 och 100 respondenter. Datainsamlingen i Danmark genomfördes med hjälp av webbintervjuer (CAWI) med 100 respondenter. Totalt bygger siffrorna på 400 intervjuer.

Undersökningen inkluderar intervjuer med respondenter i olika roller i sina respektive företag, bland annat Chief Revenue Officer, Head of IT/CTO, Marketing Manager/CMO, Sales Director/Sales Manager och Service Manager/Customer Success Manager.

Företagen är kategoriserade efter antal anställda: 30-50, 51-100, +100-300, +300-500 och över 500 anställda.

Intervjuerna genomfördes i november och december 2024.

Ansvariga konsulter: Per Rusten (Senior Advisor och Analytiker) och Vegard Jarness (Senior Advisor och Analytiker).

Kontakt:  
InFact AS  
Strandveien 55  
1366 Lysaker  
Norge  
[survey@infact.no](mailto:survey@infact.no)

## 2. Norge

### 2.1 Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?

		Vad är din titel?					Servicechef/ Customer Success Managers	Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef /CMO	Försäljnings- chef		
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	50,0%	42,9%	82,9%	57,1%	63,9%	38,5%	57,6%
	Nej	45,3%	57,1%	17,1%	38,1%	36,1%	61,5%	40,0%
	Vet ej	4,7%			4,8%			2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	35,9%	63,2%	80,5%	100,0%	66,7%	57,6%
	Nej	60,3%	35,5%	17,1%		33,3%	40,0%
	Vet ej	3,8%	1,3%	2,4%			2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Användning av CRM-system:

- 57,6 % av företagen använder ett CRM-system och 40 % gör det inte.
- Företag med 300-500 anställda har högst andel användare.
- Mindre företag (30-50 anställda) har lägst andel användare.

## 2.2 Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?

### 2.2.1 Användarvänlighet

Vad är din titel?

		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		7,1%					0,5%
	2							0,0%
	3	1,2%						0,5%
Användarvänlighet	4	12,8%	14,3%	11,4%		8,3%	7,7%	10,2%
	5 Mycket viktigt	81,4%	64,3%	88,6%	100,0%	91,7%	92,3%	85,9%
	Vet ej/ingen åsikt	4,7%	14,3%					2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,3%					0,5%
	2						
	3	1,3%					0,5%
Användarvänlighet	4	12,8%	9,2%	9,8%			10,2%
	5 Mycket viktigt	79,5%	89,5%	87,8%	100,0%	100,0%	85,9%
	Vet ej/ingen åsikt	5,1%	1,3%	2,4%			2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av användarvänlighet:

- 85,9 % av de tillfrågade anser att användarvänlighet är "mycket viktigt".
- Användarvänlighet är minst viktigt för Chief Revenue Officers, där 7,1 % anser att det är "inte så viktigt".
- Användarvänlighet är generellt viktigt för alla typer av företag, men minst i företag med 30-50 anställda.

## 2.2.2 Integrationer

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		7,1%					0,5%
	2	1,2%	7,1%	2,9%				1,5%
	3	7,0%	14,3%	11,4%		11,1%	7,7%	8,3%
Integrationer	4	26,7%	42,9%	34,3%	28,6%	25,0%	30,8%	29,3%
	5 Mycket viktigt	53,5%	14,3%	51,4%	66,7%	61,1%	46,2%	52,7%
	Vet ej/ingen åsikt	11,6%	14,3%		4,8%	2,8%	15,4%	7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total	
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500		
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		1,3%				0,5%	
	2		1,3%	2,6%			1,5%	
	3		10,3%	5,3%	9,8%		33,3%	8,3%
Integrationer	4		34,6%	28,9%	26,8%		29,3%	
	5 Mycket viktigt		37,2%	59,2%	61,0%	100,0%	66,7%	52,7%
	Vet ej/ingen åsikt		15,4%	3,9%	2,4%			7,8%
Total			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

### Vikten av integrationer:

- 52,7 % av de tillfrågade anser att integrationer är "mycket viktigt" när de väljer ett nytt CRM-system för sitt företag.
- Marknadschefer/CMO:er verkar tycka att det är särskilt viktigt.
- När det kommer till storlek på företag finns lägst andel bland företag där det finns 30-50 anställda, där 37,2% av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt". I resten av affärskategorierna tycker 59,2 % eller mer att det är "mycket viktigt".

## 2.2.3 Automatisering av arbetsflöden

Vad är din titel?

		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,2%	7,1%					1,0%
	2	1,2%				2,8%		1,0%
	3	15,1%	21,4%	11,4%	9,5%	5,6%	23,1%	13,2%
	4	32,6%	35,7%	48,6%	38,1%	38,9%	38,5%	37,6%
	5 Mycket viktigt	41,9%	21,4%	40,0%	52,4%	52,8%	38,5%	42,9%
Automatisering av arbetsflöden.	Vet ej/ingen åsikt	8,1%	14,3%					4,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,3%		2,4%			1,0%
	2	2,6%					1,0%
	3	11,5%	15,8%	14,6%			13,2%
	4	35,9%	44,7%	26,8%	28,6%	66,7%	37,6%
	5 Mycket viktigt	39,7%	38,2%	53,7%	71,4%	33,3%	42,9%
Automatisering av arbetsflöden.	Vet ej/ingen åsikt	9,0%	1,3%	2,4%			4,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av automatisering av arbetsflöden:

- Nästan hälften (42,9 %) anser att automatisering av arbetsflöden är "mycket viktigt" när de väljer ett nytt CRM-system.
- För de företag som har mellan 300 och 500 anställda är detta viktigare än för de andra.
- Automatisering av arbetsflöden är viktigast för marknadschefer/CMO:er och försäljningschefer.

## 2.2.4 Rapportering och analys

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		7,1%					0,5%
	2	1,2%				2,8%		1,0%
	3	10,5%	14,3%	5,7%	4,8%			6,8%
Rapportering och analys.	4	36,0%	7,1%	22,9%	38,1%	22,2%	30,8%	29,3%
	5 Mycket viktigt	45,3%	64,3%	71,4%	57,1%	75,0%	69,2%	59,0%
	Vet ej/ingen åsikt	7,0%	7,1%					3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total	
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500		
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		1,3%				0,5%	
	2		2,6%				1,0%	
	3		6,4%	10,5%	2,4%		6,8%	
Rapportering och analys.	4		34,6%	28,9%	24,4%	33,3%	29,3%	
	5 Mycket viktigt		47,4%	59,2%	73,2%	100,0%	66,7%	59,0%
	Vet ej/ingen åsikt		7,7%	1,3%				3,4%
Total			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

### Vikten av rapportering och analys:

- Hela 59% av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha möjligheter till rapportering och analys i ett nytt CRM-system.
- Uppfattningen om betydelse är högst bland försäljningschefer – 75% av dessa anser att det är "mycket viktigt" med rapportering och analys.
- När det kommer till storleken på företagen anser företag med 300-500 anställda att detta är det viktigaste.

## 2.2.5 Skalbarhet

		Vad är din titel?						
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Skalbarhet.	1 Inte så viktigt	2,3%	7,1%					1,5%
	2	2,3%					7,7%	1,5%
	3	23,3%	28,6%	11,4%		16,7%	15,4%	17,6%
	4	20,9%	35,7%	40,0%	42,9%	30,6%	46,2%	30,7%
	5 Mycket viktigt	27,9%	7,1%	40,0%	33,3%	41,7%	15,4%	30,7%
	Vet ej/ingen åsikt	23,3%	21,4%	8,6%	23,8%	11,1%	15,4%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Skalbarhet.	1 Inte så viktigt	1,3%	1,3%	2,4%			1,5%
	2		2,6%	2,4%			1,5%
	3	21,8%	21,1%	4,9%		33,3%	17,6%
	4	26,9%	39,5%	29,3%			30,7%
	5 Mycket viktigt	16,7%	23,7%	56,1%	100,0%	66,7%	30,7%
	Vet ej/ingen åsikt	33,3%	11,8%	4,9%			18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av skalbarhet:

- Totalt 30,7 % av de tillfrågade anser att skalbarhet är "mycket viktigt" när man väljer ett nytt CRM-system.
- För företag med 30-50 anställda vet 1/3 av de tillfrågade inte eller har ingen åsikt om skalbarheten i sitt CRM-system.
- Skalbarhet är viktigare för de större företagen än för de mindre.
- IT-chefer/CTO:er och försäljningschefer tycker att det är viktigast.



## 2.2.6 Säkerhet och integritet

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	1 Inte så viktigt		7,1%					0,5%
	2	2,3%						1,0%
	3	5,8%	14,3%					3,4%
	4	4,7%		2,9%	4,8%			2,9%
	5 Mycket viktigt	81,4%	71,4%	97,1%	95,2%	100,0%	100,0%	89,3%
	Vet ej/ingen åsikt	5,8%	7,1%					2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total	
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500		
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	1 Inte så viktigt		1,3%					0,5%
	2		1,3%	1,3%				1,0%
	3		5,1%	1,3%	4,9%			3,4%
	4		2,6%	3,9%			33,3%	2,9%
	5 Mycket viktigt		83,3%	92,1%	95,1%	100,0%	66,7%	89,3%

### Vikten av säkerhet och integritet:

- Säkerhet och integritet är mycket viktigt för de tillfrågade – så många som 89,3 % anser att det är "mycket viktigt".
- Det upplevs som viktigast bland försäljningschefer och servicechefer.
- Det upplevs som viktigast bland företag med 300-500 anställda.

## 2.2.7 Lokal leverantör (Norden)

Vad är din titel?

		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	14,0%	14,3%	22,9%		19,4%	15,4%	15,1%
	2	16,3%	7,1%	11,4%	14,3%	5,6%		11,7%
	3	29,1%	21,4%	31,4%	28,6%	36,1%	46,2%	31,2%
	4	22,1%	28,6%	22,9%	19,0%	25,0%	15,4%	22,4%
	5 Mycket viktigt	10,5%	14,3%	5,7%	28,6%	11,1%	7,7%	11,7%
	Vet ej/ingen åsikt	8,1%	14,3%	5,7%	9,5%	2,8%	15,4%	7,8%
Lokal leverantör (nordisk).								
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	11,5%	17,1%	17,1%		66,7%	15,1%
	2	12,8%	6,6%	14,6%	42,9%		11,7%
	3	32,1%	35,5%	29,3%			31,2%
	4	17,9%	25,0%	24,4%	28,6%	33,3%	22,4%
	5 Mycket viktigt	12,8%	9,2%	12,2%	28,6%		11,7%
	Vet ej/ingen åsikt	12,8%	6,6%	2,4%			7,8%
Lokal leverantör (nordisk).							
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av lokal leverantör:

- En lokal leverantör är den faktor som upplevs som minst viktig av respondenterna när de ska välja ett eventuellt nytt CRM-system för sitt företag. 31,2 % av de tillfrågade svarar i mitten av skalan i sin bedömning.
- Marknadschefer/CMO:er är den yrkeskategori där detta upplevs som viktigast.
- Detta upplevs som viktigast i företag med 300-500 anställda.

## 2.2.8 Mobil lösning

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	2,3%	14,3%	5,7%	4,8%	2,8%	15,4%	4,9%
	2	3,5%		11,4%	4,8%	5,6%		4,9%
	3	11,6%	14,3%	8,6%	4,8%	5,6%	7,7%	9,3%
Mobil lösning.	4	27,9%	42,9%	28,6%	47,6%	44,4%	46,2%	35,1%
	5 Mycket viktigt	45,3%	14,3%	45,7%	38,1%	41,7%	23,1%	40,5%
	Vet ej/ingen åsikt	9,3%	14,3%				7,7%	5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	5,1%	7,9%				4,9%
	2	5,1%	5,3%	4,9%			4,9%
	3	9,0%	11,8%	7,3%			9,3%
Mobil lösning.	4	29,5%	38,2%	34,1%	57,1%	66,7%	35,1%
	5 Mycket viktigt	41,0%	34,2%	51,2%	42,9%	33,3%	40,5%
	Vet ej/ingen åsikt	10,3%	2,6%	2,4%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av en mobil lösning:

- 40,5% av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha en mobil lösning i ett nytt CRM-system.
- IT-chefer/CTO:er och försäljningschefer upplever det som viktigare än de andra yrkeskategorierna.
- I företag med +100-300 anställda anses detta vara viktigast - 51,2% av dem anser att det är "mycket viktigt".

## 2.2.9 Support och utbildning

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Support och utbildning.	1 Inte så viktigt		7,1%					0,5%
	2							0,0%
	3	3,5%	7,1%	2,9%				2,4%
	4	22,1%	42,9%	31,4%	4,8%	30,6%	15,4%	24,4%
	5 Mycket viktigt	69,8%	35,7%	65,7%	95,2%	69,4%	84,6%	70,2%
	Vet ej/ingen åsikt	4,7%	7,1%					2,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	1,3%					0,5%
	2						0,0%
	3	1,3%	2,6%	4,9%			2,4%
	4	23,1%	22,4%	29,3%	14,3%	66,7%	24,4%
	5 Mycket viktigt	69,2%	73,7%	65,9%	85,7%	33,3%	70,2%
		Vet ej/ingen åsikt	5,1%	1,3%			
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av support och utbildning:

- 70,2% av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha support och utbildning när man väljer ett nytt CRM-system.
- Särskilt marknadschefer/CMO:er (95,2%) svarar att det är mycket viktigt med stöd och utbildning.
- Detsamma gäller företag med mellan 300-500 anställda.

## 2.2.10 Försäljning och marknadsföring i samma lösning

Vad är din titel?

		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	11,6%	7,1%	11,4%	4,8%			7,8%	
	2	7,0%	14,3%	2,9%		5,6%	7,7%	5,9%	
	3	20,9%	14,3%	8,6%	9,5%	5,6%	15,4%	14,1%	
	4	24,4%	21,4%	31,4%	42,9%	27,8%	15,4%	27,3%	
	5 Mycket viktigt	24,4%	21,4%	37,1%	38,1%	58,3%	46,2%	35,1%	
Försäljning och marknadsföring i samma lösning.		Vet ej/ingen åsikt	11,6%	21,4%	8,6%	4,8%	2,8%	15,4%	9,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	10,3%	3,9%	12,2%			7,8%
	2	6,4%	5,3%	7,3%			5,9%
	3	17,9%	14,5%	7,3%		33,3%	14,1%
	4	25,6%	31,6%	22,0%	14,3%	66,7%	27,3%
	5 Mycket viktigt	26,9%	34,2%	48,8%	71,4%		35,1%
Försäljning och marknadsföring i samma lösning.		Vet ej/ingen åsikt	12,8%	10,5%	2,4%	14,3%	9,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av försäljning och marknadsföring i samma lösning:

- 35,1 % av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha försäljning och marknadsföring i samma lösning.
- Det är framför allt försäljningschefer som tycker att det är viktigt.
- Detsamma gäller företag med mellan 300-500 anställda.

## 2.3 Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?

		Vad är din titel?					Total	
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef		Servicechef/ Customer Success Managers
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, ibland	17,4%	14,3%	31,4%	38,1%	22,2%	15,4%	22,4%
	Ja, men sällan	8,1%	7,1%	22,9%	42,9%	22,2%	30,8%	18,0%
	Ja, oftast	46,5%	50,0%	31,4%		30,6%	23,1%	35,1%
	Nej	27,9%	28,6%	14,3%	19,0%	25,0%	30,8%	24,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, ibland	16,7%	21,1%	31,7%	57,1%		22,4%
	Ja, men sällan	10,3%	23,7%	24,4%	14,3%		18,0%
	Ja, oftast	35,9%	34,2%	34,1%	14,3%	100,0%	35,1%
	Nej	37,2%	21,1%	9,8%	14,3%		24,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Varför kunder avbryter:

- De allra flesta anser sig ha någon form av överblick över varför kunder avbryter – totalt 75,5 %. Samtidigt har 1/4 av de tillfrågade ingen överblick över varför kunderna lämnar.
- Det är de små företagen med 30-50 anställda som har sämst överblick över varför kunder slutar – 37,2 % uppger att de inte har någon överblick.

## 2.4 Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	29,1%	28,6%	42,9%	4,8%	33,3%	23,1%	29,3%
	Ja, några av dem	31,4%	35,7%	40,0%	52,4%	30,6%	53,8%	36,6%
	Nej	39,5%	35,7%	17,1%	42,9%	36,1%	23,1%	34,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	25,6%	28,9%	31,7%	28,6%	100,0%	29,3%
	Ja, några av dem	28,2%	35,5%	53,7%	57,1%		36,6%
	Nej	46,2%	35,5%	14,6%	14,3%		34,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp:

- Ungefär 1/3 av respondenterna har inte kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp sig.
- Andelen är högst bland de mindre företagen med 30-50 anställda, där 46,2% av de tillfrågade uppger att de inte har kontroll över vilka kunder de riskerar att förlora.
- Marknadschefer/CMO:er har minst kontroll.

## 2.5 Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	60,5%	57,1%	88,6%	61,9%	75,0%	61,5%	67,8%
	Nej	30,2%	35,7%	8,6%	33,3%	25,0%	38,5%	26,8%
	Vet ej	9,3%	7,1%	2,9%	4,8%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	53,8%	69,7%	85,4%	100,0%	66,7%	67,8%
	Nej	37,2%	27,6%	9,8%		33,3%	26,8%
	Vet ej	9,0%	2,6%	4,9%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### De flesta har ett system för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden:

- Totalt 67,8 % uppger att de har ett system som stödjer dem i att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder.
- Siffran är högst bland IT-chefer/CTO:er och företag som har 300-500 anställda.



## 2.6 Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?

		Vad är din titel?						
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	66,3%	64,3%	91,4%	61,9%	83,3%	69,2%	73,2%
	Nej	27,9%	28,6%	8,6%	33,3%	16,7%	30,8%	23,4%
	Vet ej	5,8%	7,1%		4,8%			3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	60,3%	76,3%	87,8%	100,0%	66,7%	73,2%
	Nej	35,9%	21,1%	7,3%		33,3%	23,4%
	Vet ej	3,8%	2,6%	4,9%			3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar:

- 73,2 % av de tillfrågade säger att de har systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar.
- Andelen är högst bland IT-chefer/CTO:er och företag med 300-500 anställda.

## 2.7 Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?	Ja	36,0%	60,0%	28,6%	81,0%	75,0%	38,5%	51,3%
	Nej	55,8%	34,3%	50,0%	19,0%	25,0%	61,5%	42,9%
	Vet ej	8,1%	5,7%	21,4%				5,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?	Ja	32,1%	60,5%	65,9%	71,4%	66,7%	51,2%
	Nej	62,8%	34,2%	29,3%	14,3%		42,9%
	Vet ej	5,1%	5,3%	4,9%	14,3%	33,3%	5,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för marknadsföring:

- Mer än hälften av de svarande har ett systemstöd för marknadsföring.
- Siffran är högst för marknadschefer/CMO:er och företag med 300-500 anställda.

## 2.8 Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	64,0%	57,1%	91,4%	85,7%	86,1%	76,9%	75,1%
	Nej	33,7%	28,6%	8,6%	14,3%	13,9%	23,1%	22,9%
	Vet ej	2,3%	14,3%					2,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	59,0%	80,3%	90,2%	100,0%	100,0%	75,1%
	Nej	39,7%	17,1%	7,3%			22,9%
	Vet ej	1,3%	2,6%	2,4%			2,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för säljprocesser:

- 75,1% av de tillfrågade säger att de har systemstöd för att hantera säljprocessen.
- Siffrorna är högst för IT-chefer/CTO:er och företag med 300-500 och över 500 anställda.

## 3. Sverige

### 3.1 Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?

	Övrigt	Försäljningschef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?						
Ja	60,5%	100,0%	66,7%	60,0%	100,0%	64,9%
Nej	36,0%		33,3%	40,0%		32,4%
Vet ej	3,5%					2,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	64,3%	54,3%	82,4%	100,0%	100,0%	64,9%
	Nej	33,9%	40,0%	17,6%			32,4%
	Vet ej	1,8%	5,7%				2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Användning av CRM-system:

- 64,9% har ett CRM-system idag.
- De största företagen har högst sannolikhet att ha ett CRM-system.
- Detsamma gäller för marknadschefer/CMO:er och försäljningschefer.

## 3.2 Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?

### 3.2.1 Användarvänlighet

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
1 Inte så viktigt							0,0%
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	2	1,2%					0,9%
	3	4,7%					3,6%
Användarvänlighet	4	12,8%	12,5%	33,3%	20,0%		14,4%
	5 Mycket viktigt	77,9%	87,5%	66,7%	60,0%	100,0%	77,5%
	Vet ej/ingen åsikt	3,5%			20,0%		3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	Total
1 Inte så viktigt							0%
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	2				2,9%		0,9%
	3			3,6%	5,7%		3,6%
Användarvänlighet	4		50,0%	19,6%	11,4%		14,4%
	5 Mycket viktigt	94,1%	50,0%	73,2%	77,1%	100,0%	77,5%
	Vet ej/ingen åsikt	5,9%		3,6%	2,9%		3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av användarvänlighet:

- Användarvänlighet är viktigt för företag när de väljer ett potentiellt nytt CRM-system - 77,5 % av de tillfrågade säger att användarvänlighet är "mycket viktigt".
- Uppfattningen om betydelse är störst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

### 3.2.2 Integrationer

		Vad är din titel?					Total
		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Integrationer	1 Inte så viktigt	1,2%	12,5%				1,8%
	2	1,2%	12,5%				1,8%
	3	18,6%	12,5%	22,2%	40,0%		18,9%
	4	26,7%	37,5%	55,6%	20,0%	66,7%	30,6%
	5 Mycket viktigt	46,5%	25,0%	22,2%	20,0%	33,3%	41,4%
	Vet ej/ingen åsikt	5,8%			20,0%		5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Integrationer	1 Inte så viktigt	3,6%					1,8%
	2	1,8%	2,9%				1,8%
	3	19,6%	17,1%	23,5%			18,9%
	4	35,7%	22,9%	29,4%	50,0%		30,6%
	5 Mycket viktigt	32,1%	54,3%	41,2%	50,0%	100,0%	41,4%
	Vet ej/ingen åsikt	7,1%	2,9%	5,9%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av integrationer:

- En stor majoritet av de svarande anser att integrationer är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som tycker att detta är mycket viktigt är högst bland företag med fler än 500 anställda.
- Detsamma gäller för yrkeskategorin Övrigt.

### 3.2.3 Automatisering av arbetsflöden

		Vad är din titel?					Total
		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Automatisering av arbetsflöden.	1 Inte så viktigt	3,5%					2,7%
	2	2,3%					1,8%
	3	23,3%	25,0%	22,2%			21,6%
	4	26,7%	37,5%	66,7%	80,0%	33,3%	33,3%
	5 Mycket viktigt	39,5%	37,5%	11,1%		66,7%	36,0%
	Vet ej/ingen åsikt	4,7%			20,0%		4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Automatisering av arbetsflöden.	1 Inte så viktigt	3,6%		5,9%			2,7%
	2		5,7%				1,8%
	3	21,4%	25,7%	11,8%		100,0%	21,6%
	4	35,7%	31,4%	29,4%	50,0%		33,3%
	5 Mycket viktigt	33,9%	34,3%	47,1%	50,0%		36,0%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%	2,9%	5,9%			4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av automatisering av arbetsflöden:

- Majoriteten av de tillfrågade anser att automatisering av arbetsflöden är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller företag med 300-500 anställda.

### 3.2.4 Rapportering och analys

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Rapportering och analys.	1 Inte så viktigt	4,7%					3,6%
	2	2,3%					1,8%
	3	15,1%	37,5%	22,2%			16,2%
	4	37,2%	12,5%	66,7%	20,0%	66,7%	37,8%
	5 Mycket viktigt	37,2%	50,0%	11,1%	60,0%	33,3%	36,9%
	Vet ej/ingen åsikt	3,5%			20,0%		3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Rapportering och analys.	1 Inte så viktigt	7,1%					3,6%
	2	3,6%					1,8%
	3	16,1%	20,0%	11,8%			16,2%
	4	35,7%	37,1%	35,3%	100,0%	100,0%	37,8%
	5 Mycket viktigt	32,1%	42,9%	47,1%			36,9%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%		5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av rapportering och analys:

- De allra flesta respondenter anser att det är "viktigt" eller "mycket viktigt" att ha rapportering och analys i ett nytt CRM-system.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland IT-chef/CTO:er.
- Detsamma gäller företag med 100-300 anställda.



### 3.2.5 Skalbarhet

		Vad är din titel?					Total
		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Skalbarhet.	1 Inte så viktigt		12,5%				0,9%
	2	10,5%	12,5%	11,1%			9,9%
	3	33,7%	37,5%	44,4%	40,0%	33,3%	35,1%
	4	24,4%	25,0%	22,2%	20,0%	66,7%	25,2%
	5 Mycket viktigt	23,3%	12,5%	22,2%	20,0%		21,6%
	Vet ej/ingen åsikt	8,1%			20,0%		7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Skalbarhet.	1 Inte så viktigt	1,8%					0,9%
	2	10,7%	5,7%	17,6%			9,9%
	3	41,1%	31,4%	17,6%	100,0%		35,1%
	4	23,2%	31,4%	17,6%		100,0%	25,2%
	5 Mycket viktigt	17,9%	20,0%	41,2%			21,6%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%	11,4%	5,9%			7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av skalbarhet:

- Majoriteten tycker att skalbarhet är viktigt eller mycket viktigt, men en betydande andel är neutrala.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland företag med 100-300 anställda.

### 3.2.6 Säkerhet och integritet

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
	1 Inte så viktigt						0,0%
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	2	1,2%					0,9%
	3	4,7%	25,0%	11,1%			6,3%
	4	16,3%	12,5%	33,3%	40,0%		18,0%
	5 Mycket viktigt	72,1%	62,5%	55,6%	40,0%	100,0%	69,4%
	Vet ej/ingen åsikt	5,8%			20,0%		5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
	1 Inte så viktigt						0,0%
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	2		2,9%				0,9%
	3	8,9%	2,9%	5,9%			6,3%
	4	17,9%	14,3%	29,4%			18,0%
	5 Mycket viktigt	67,9%	74,3%	58,8%	100,0%	100,0%	69,4%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%	5,7%	5,9%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av säkerhet och integritet:

- Så många som 69,4 % av de tillfrågade anser att säkerhet och integritet är "mycket viktigt".
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller företag med 300-500 och över 500 anställda.

### 3.2.7 Lokal leverantör (Norden)

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Lokal leverantör (nordisk).	1 Inte så viktigt	11,6%	25,0%	33,3%		33,3%	14,4%
	2	15,1%	25,0%	11,1%	40,0%	33,3%	17,1%
	3	29,1%		33,3%	20,0%	33,3%	27,0%
	4	16,3%	12,5%	11,1%			14,4%
	5 Mycket viktigt	23,3%	25,0%	11,1%	20,0%		21,6%
	Vet ej/ingen åsikt	4,7%	12,5%		20,0%		5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Lokal leverantör (nordisk).	1 Inte så viktigt	14,3%	8,6%	29,4%			14,4%
	2	19,6%	17,1%	5,9%		100,0%	17,1%
	3	23,2%	34,3%	17,6%	100,0%		27,0%
	4	17,9%	14,3%	5,9%			14,4%
	5 Mycket viktigt	17,9%	25,7%	29,4%			21,6%
	Vet ej/ingen åsikt	7,1%		11,8%			5,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av lokal leverantör:

- Respondenterna är splittrade när det gäller bedömningen av lokal leverantör. De flesta är neutrala.
- Försäljningschefer är de som tycker att det är viktigast.
- Detsamma gäller företag med 100-300 anställda.

### 3.2.8 Mobil lösning

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Mobil lösning.	1 Inte så viktigt	8,1%	25,0%				8,1%
	2	10,5%		33,3%			10,8%
	3	18,6%	25,0%	44,4%	60,0%	66,7%	24,3%
	4	25,6%	25,0%	22,2%	20,0%	33,3%	25,2%
	5 Mycket viktigt	33,7%	25,0%				27,9%
	Vet ej/ingen åsikt	3,5%			20,0%		3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Mobil lösning.	1 Inte så viktigt	10,7%	5,7%	5,9%			8,1%
	2	12,5%	11,4%	5,9%			10,8%
	3	30,4%	17,1%	17,6%	50,0%		24,3%
	4	17,9%	37,1%	17,6%	50,0%	100,0%	25,2%
	5 Mycket viktigt	23,2%	28,6%	47,1%			27,9%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%		5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av en mobil lösning:

- Majoriteten av de tillfrågade anser att det är viktigt eller mycket viktigt att ha en mobil lösning.
- Det är viktigast bland försäljningschefer – hälften av dem tycker att det är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland företag med 100-300 anställda.

### 3.2.9 Support och utbildning

		Vad är din titel?					Total
		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	1,2%					0,9%
	2	2,3%	12,5%	11,1%			3,6%
	3	5,8%		11,1%	40,0%		7,2%
	4	39,5%	50,0%	77,8%	20,0%	66,7%	43,2%
	5 Mycket viktigt	47,7%	37,5%		20,0%	33,3%	41,4%
	Vet ej/ingen åsikt	3,5%			20,0%		3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	1,8%					0,9%
	2	1,8%	2,9%	11,8%			3,6%
	3	5,4%	11,4%	5,9%			7,2%
	4	46,4%	40,0%	35,3%	50,0%	100,0%	43,2%
	5 Mycket viktigt	39,3%	45,7%	41,2%	50,0%		41,4%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%		5,9%			3,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av support och utbildning:

- De allra flesta respondenterna svarar att det är viktigt eller mycket viktigt med stöd och utbildning.
- Det upplevs som viktigast bland försäljningschefer.
- Detsamma gäller företag med 300-500 anställda.

### 3.2.10 Försäljning och marknadsföring i samma lösning

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	14,0%	25,0%			33,3%	13,5%
	2	7,0%		33,3%	20,0%		9,0%
	3	31,4%	25,0%	44,4%	20,0%	66,7%	32,4%
Försäljning och marknadsföring i samma lösning.	4	22,1%	12,5%		20,0%		18,9%
	5 Mycket viktigt	18,6%	37,5%	11,1%	20,0%		18,9%
	Vet ej/ingen åsikt	7,0%		11,1%	20,0%		7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	16,1%	5,7%	17,6%	50,0%		13,5%
	2	10,7%	8,6%	5,9%			9,0%
	3	25,0%	40,0%	41,2%		100,0%	32,4%
Försäljning och marknadsföring i samma lösning.	4	25,0%	14,3%	11,8%			18,9%
	5 Mycket viktigt	17,9%	22,9%	17,6%			18,9%
	Vet ej/ingen åsikt	5,4%	8,6%	5,9%	50,0%		7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av försäljning och marknadsföring i samma lösning:

- Respondenterna är delade i sin bedömning av detta. Den största andelen finns bland de som är neutrala.
- Försäljningschefer är de som tycker att det är viktigast.
- Detsamma gäller för företag med 51-100 anställda.

### 3.3 Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, ibland	8,1%	12,5%	33,3%	20,0%	33,3%	11,7%
	Ja, oftast	75,6%	75,0%	55,6%	80,0%	33,3%	73,0%
	Ja, men sällan	4,7%					3,6%
	Nej	11,6%	12,5%	11,1%		33,3%	11,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, ibland	10,7%	5,7%	17,6%	100,0%		11,7%
	Ja, oftast	69,6%	85,7%	64,7%		100,0%	73,0%
	Ja, men sällan	5,4%	2,9%				3,6%
	Nej	14,3%	5,7%	17,6%			11,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Översikt över varför kunder avbryter:

- 73 % av de tillfrågade säger att de vanligtvis har en överblick över varför kunder lämnar.
- IT-chefer/CTO:er är de som säger att de har den bästa överblicken.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

### 3.4 Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljnings- chef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknads- chef/CMO	Total
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	59,3%	50,0%	55,6%	60,0%	33,3%	57,7%
	Ja, några av dem	15,1%	12,5%	11,1%	20,0%		14,4%
	Nej	25,6%	37,5%	33,3%	20,0%	66,7%	27,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	53,6%	65,7%	52,9%	50,0%	100,0%	57,7%
	Ja, några av dem	14,3%	8,6%	29,4%			14,4%
	Nej	32,1%	25,7%	17,6%	50,0%		27,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp:

- Majoriteten av de tillfrågade säger att de har överblick över kunder som riskerar att sluta.
- IT-chefer/CTO:er är de som har bäst överblick.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.



### 3.5 Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljningschef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Total
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	77,9%	75,0%	55,6%	60,0%	66,7%	74,8%
	Nej	17,4%	12,5%	44,4%	40,0%	33,3%	20,7%
	Vet inte	4,7%	12,5%				4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	76,8%	77,1%	70,6%		100,0%	74,8%
	Nej	17,9%	17,1%	29,4%	100,0%		20,7%
	Vet ej	5,4%	5,7%				4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### De flesta har ett system för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden:

- Nästan 3/4 av de tillfrågade uppger att de har ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden.
- Andelen är högst bland dem som ingår i yrkeskategorin Övrigt.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

### 3.6 Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?

Vad är din titel?

		Övrigt	Försäljningschef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	79,1%	75,0%	44,4%	80,0%	66,7%	75,7%
	Nej	18,6%	12,5%	55,6%	20,0%	33,3%	21,6%
	Vet ej	2,3%	12,5%				2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	73,2%	80,0%	76,5%	50,0%	100,0%	75,7%
	Nej	21,4%	20,0%	23,5%	50,0%		21,6%
	Vet ej	5,4%					2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### De flesta har systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar:

- 3/4 av de tillfrågade uppger att de har ett systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar.
- Andelen är högst bland IT-chefer/CTO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

### 3.7 Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?

Vad är din titel?

	Övrigt	Försäljningschef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?						
Ja	34,9%	62,5%	22,2%	40,0%	66,7%	36,9%
Nej	60,5%	37,5%	66,7%	60,0%	33,3%	58,6%
Vet ej	4,7%		11,1%			4,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?							
Ja	35,7%	37,1%	41,2%			100,0%	36,9%
Nej	60,7%	60,0%	52,9%	50,0%			58,6%
Vet ej	3,6%	2,9%	5,9%	50,0%			4,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Drygt hälften saknar systemstöd för att sköta marknadsföringen:

- 58,6% av de tillfrågade uppger att de inte har något systemstöd för att hantera marknadsföringen.
- Andelen som inte har det är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller företag med 30-50 och 51-100 anställda.

### 3.8 Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?

Vad är din titel?

	Övrigt	Försäljningschef	Chief Revenue Officer	IT-chef/CTO	Marknadschef/CMO	Total	
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	51,2%	75,0%	66,7%	40,0%	66,7%	54,1%
	Nej	45,3%	25,0%	33,3%	60,0%	33,3%	43,2%
	Vet ej	3,5%					2,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	55,4%	57,1%	41,2%	50,0%	100,0%	54,1%
	Nej	42,9%	37,1%	58,8%	50,0%		43,2%
	Vet ej	1,8%	5,7%				2,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Hälften har systemstöd för att hantera säljprocessen:

- 54,1% av de tillfrågade säger att de har systemstöd för att hantera säljprocessen.
- Andelen är högst bland försäljningschefer.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4. Danmark

### 4.1 Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?

		Vad är din titel?						
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	45,2%	100,0%	40,0%	75,0%	69,2%	60,0%	54,0%
	Nej	22,6%		40,0%	25,0%	23,1%	30,0%	23,0%
	Vet ej	32,3%		20,0%		7,7%	10,0%	23,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					
		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	Total
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	45,5%	80,0%	46,3%	60,9%	77,8%	54,0%
	Nej	27,3%	20,0%	22,0%	26,1%	11,1%	23,0%
	Vet ej	27,3%		31,7%	13,0%	11,1%	23,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Användning av CRM-system:

- 54% av företagen använder ett CRM-system, och 23% har inte ett CRM-system idag.
- Den högsta andelen finns bland IT-chefer/CTO:er.
- Detsamma gäller företag med 300-500 anställda.

## 4.2 Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?

### 4.2.1 A Användarvänlighet

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,6%					10,0%	2,0%
	3	4,8%	16,7%		75,0%		40,0%	11,0%
	4	8,1%	33,3%			23,1%	10,0%	11,0%
Användarvänlighet	5 Mycket viktigt	67,7%	50,0%	80,0%	25,0%	69,2%	30,0%	62,0%
	Vet ej/ingen åsikt	17,7%		20,0%		7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt		4,3%	4,5%			2,0%
	3	7,3%	8,7%	18,2%	20,0%	11,1%	11,0%
	4	9,8%	13,0%	13,6%	20,0%		11,0%
Användarvänlighet	5 Mycket viktigt	65,9%	60,9%	50,0%	40,0%	88,9%	62,0%
	Vet ej/ingen åsikt	17,1%	13,0%	13,6%	20,0%		14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av användarvänlighet:

- 62 % av de tillfrågade säger att användarvänlighet är "mycket viktigt" i ett nytt CRM-system.
- Andelen är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.2.2 Integrationer

		Vad är din titel?						
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,6%		20,0%				2,0%
	2				25,0%			1,0%
	3	16,1%	50,0%		25,0%	30,8%	20,0%	20,0%
	4	37,1%	33,3%		25,0%	30,8%	20,0%	32,0%
	5 Mycket viktigt	22,6%	16,7%	40,0%	25,0%	30,8%	50,0%	27,0%
	Vet ej/ingen åsikt	22,6%		40,0%		7,7%	10,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	2,4%		4,5%			2,0%
	2			4,5%			1,0%
	3	29,3%	8,7%	22,7%	20,0%		20,0%
	4	34,1%	30,4%	13,6%	60,0%	55,6%	32,0%
	5 Mycket viktigt	12,2%	43,5%	36,4%		44,4%	27,0%
	Vet ej/ingen åsikt	22,0%	17,4%	18,2%	20,0%		18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av integrationer:

- De flesta respondenter svarar att det är viktigt eller mycket viktigt att integrera i ett nytt CRM-system.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland servicechefer/Customer Success Managers.
- Detsamma gäller för företag med fler än 500 anställda.

## 4.2.3 Automatisering av arbetsflöden

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	1,6%	16,7%					2,0%
	2	1,6%			25,0%			2,0%
	3	12,9%	50,0%	20,0%		23,1%	40,0%	19,0%
Automatisering av arbetsflöden.	4	35,5%	33,3%		50,0%	46,2%	20,0%	34,0%
	5 Mycket viktigt	27,4%		40,0%	25,0%	23,1%	30,0%	26,0%
	Vet ej/ingen åsikt	21,0%		40,0%		7,7%	10,0%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	4,9%					2,0%
	2		4,3%	4,5%			2,0%
	3	14,6%	26,1%	18,2%	40,0%	11,1%	19,0%
Automatisering av arbetsflöden.	4	34,1%	30,4%	31,8%	60,0%	33,3%	34,0%
	5 Mycket viktigt	24,4%	21,7%	27,3%		55,6%	26,0%
	Vet ej/ingen åsikt	22,0%	17,4%	18,2%			17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av automatisering av arbetsflöden:

- De flesta svarande säger att detta är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som säger att detta är mycket viktigt är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.



## 4.2.4 Rapportering och analys

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef/ Customer Success Managers	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Rapportering och analys.	1 Inte så viktigt	3,2%				7,7%		3,0%
	2	1,6%	16,7%	20,0%				3,0%
	3	22,6%	33,3%	20,0%	50,0%	30,8%	50,0%	28,0%
	4	29,0%	33,3%		25,0%	38,5%	20,0%	28,0%
	5 Mycket viktigt	25,8%	16,7%	40,0%	25,0%	15,4%	20,0%	24,0%
	Vet ej/ingen åsikt	17,7%		20,0%		7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Rapportering och analys.	1 Inte så viktigt	4,9%	4,3%				3,0%
	2	2,4%	8,7%				3,0%
	3	17,1%	21,7%	40,9%	80,0%	33,3%	28,0%
	4	31,7%	34,8%	22,7%	20,0%	11,1%	28,0%
	5 Mycket viktigt	24,4%	17,4%	22,7%		55,6%	24,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,5%	13,0%	13,6%			14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av rapportering och analys:

- De flesta svarande säger att detta är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som säger att det är mycket viktigt är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.2.5 Skalbarhet

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Skalbarhet.	1 Inte så viktigt		16,7%	20,0%				2,0%
	2	8,1%			25,0%		30,0%	9,0%
	3	27,4%	16,7%		25,0%	46,2%	30,0%	28,0%
	4	21,0%	50,0%	20,0%	25,0%	30,8%	10,0%	23,0%
	5 Mycket viktigt	17,7%	16,7%	20,0%	25,0%	15,4%	20,0%	18,0%
	Vet ej/ingen åsikt	25,8%		40,0%		7,7%	10,0%	20,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Skalbarhet.	1 Inte så viktigt	2,4%	4,3%				2,0%
	2	4,9%	8,7%	13,6%	20,0%	11,1%	9,0%
	3	29,3%	26,1%	27,3%	60,0%	11,1%	28,0%
	4	19,5%	30,4%	13,6%	20,0%	44,4%	23,0%
	5 Mycket viktigt	22,0%	13,0%	13,6%		33,3%	18,0%
	Vet ej/ingen åsikt	22,0%	17,4%	31,8%			20,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av skalbarhet:

- De flesta respondenter säger att skalbarhet är viktigt eller mycket viktigt, men nästan 1/3 är neutrala.
- Andelen som säger att detta är mycket viktigt är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.2.6 Säkerhet och integritet

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	1 Inte så viktigt	1,6%					10,0%	2,0%
	2	1,6%						1,0%
	3	14,5%	16,7%			7,7%	30,0%	14,0%
	4	14,5%		20,0%	75,0%	38,5%		18,0%
	5 Mycket viktigt	50,0%	83,3%	60,0%	25,0%	46,2%	50,0%	51,0%
	Vet ej/ingen åsikt	17,7%		20,0%		7,7%	10,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Säkerhet och integritet.	1 Inte så viktigt		4,3%	4,5%			2,0%
	2					11,1%	1,0%
	3	7,3%	13,0%	22,7%	40,0%	11,1%	14,0%
	4	22,0%	8,7%	9,1%	40,0%	33,3%	18,0%
	5 Mycket viktigt	51,2%	60,9%	50,0%	20,0%	44,4%	51,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,5%	13,0%	13,6%			14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av säkerhet och integritet:

- Mer än hälften av de tillfrågade anser att detta är mycket viktigt.
- Andelen är högst bland IT-chefer/CTO:er.
- Detsamma gäller för företag med 51-100 anställda.

## 4.2.7 Lokal leverantör (Norden)

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	16,1%	33,3%	20,0%		15,4%	10,0%	16,0%
	2	24,2%		20,0%		15,4%		18,0%
	3	16,1%	33,3%		25,0%	15,4%	40,0%	19,0%
Lokal leverantör (nordisk).	4	12,9%	33,3%		25,0%	30,8%	30,0%	18,0%
	5 Mycket viktigt	11,3%		40,0%	50,0%	15,4%	10,0%	14,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,4%		20,0%		7,7%	10,0%	15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	19,5%	13,0%	22,7%			16,0%
	2	12,2%	26,1%	13,6%	20,0%	33,3%	18,0%
	3	14,6%	17,4%	22,7%	60,0%	11,1%	19,0%
Lokal leverantör (nordisk).	4	19,5%	21,7%	13,6%	20,0%	11,1%	18,0%
	5 Mycket viktigt	14,6%	8,7%	9,1%		44,4%	14,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,5%	13,0%	18,2%			15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av lokal leverantör:

- Respondenterna är splittrade när det kommer till deras bedömning av detta.
- Majoriteten anser att det är viktigt eller mycket viktigt, men en betydande andel är neutrala.
- Andelen som tycker att detta är mycket viktigt är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.2.8 Mobil lösning

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	8,1%	16,7%	20,0%				7,0%
	2	14,5%	16,7%			7,7%	10,0%	12,0%
	3	22,6%				7,7%	30,0%	18,0%
	4	19,4%	33,3%		50,0%	53,8%	20,0%	25,0%
	5 Mycket viktigt	16,1%	33,3%	60,0%	50,0%	23,1%	30,0%	23,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,4%		20,0%		7,7%	10,0%	15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	7,3%	13,0%	4,5%			7,0%
	2	9,8%	13,0%	13,6%	20,0%	11,1%	12,0%
	3	17,1%	4,3%	36,4%	20,0%	11,1%	18,0%
	4	26,8%	30,4%	9,1%	40,0%	33,3%	25,0%
	5 Mycket viktigt	19,5%	26,1%	18,2%	20,0%	44,4%	23,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,5%	13,0%	18,2%			15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av en mobil lösning:

- Nästan hälften av de tillfrågade säger att detta är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som tycker att det är mycket viktigt är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.2.9 Support och utbildning

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	1,6%						1,0%
	2	4,8%					10,0%	4,0%
	3	11,3%	16,7%		50,0%	30,8%	20,0%	16,0%
	4	45,2%	66,7%	40,0%	50,0%	38,5%	40,0%	45,0%
	5 Mycket viktigt	21,0%	16,7%	40,0%		23,1%	20,0%	21,0%
	Vet ej/ingen åsikt	16,1%		20,0%		7,7%	10,0%	13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	2,4%					1,0%
	2	2,4%		4,5%	40,0%		4,0%
	3	14,6%	8,7%	18,2%	40,0%	22,2%	16,0%
	4	48,8%	43,5%	40,9%	20,0%	55,6%	45,0%
	5 Mycket viktigt	14,6%	34,8%	22,7%		22,2%	21,0%
	Vet ej/ingen åsikt	17,1%	13,0%	13,6%			13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av support och utbildning:

- De allra flesta säger att detta är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som säger att det är mycket viktigt är högst bland Chief Revenue Officers.
- Detsamma gäller för företag med 51-100 anställda.

## 4.2.10 Försäljning och marknadsföring i samma lösning

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Försäljning och marknadsföring i samma lösning.	1 Inte så viktigt	14,5%					10,0%	10,0%
	2	14,5%			50,0%	15,4%		13,0%
	3	11,3%	50,0%	40,0%		23,1%	50,0%	20,0%
	4	30,6%	16,7%			30,8%	30,0%	27,0%
	5 Mycket viktigt	9,7%	16,7%	40,0%	50,0%	23,1%		14,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,4%	16,7%	20,0%		7,7%	10,0%	16,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Försäljning och marknadsföring i samma lösning.	1 Inte så viktigt	9,8%	4,3%	22,7%			10,0%
	2	9,8%	17,4%	9,1%	20,0%	22,2%	13,0%
	3	9,8%	21,7%	31,8%	20,0%	33,3%	20,0%
	4	34,1%	21,7%	13,6%	60,0%	22,2%	27,0%
	5 Mycket viktigt	17,1%	13,0%	9,1%		22,2%	14,0%
	Vet ej/ingen åsikt	19,5%	21,7%	13,6%			16,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av försäljning och marknadsföring i samma lösning:

- Majoriteten av de tillfrågade säger att detta är viktigt eller mycket viktigt.
- Andelen som tycker att detta är mycket viktigt är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.3 Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?

		Vad är din titel?					Total	
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef		Servicechef / Customer Success Manager
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, oftast	56,5%	66,7%	80,0%	25,0%	69,2%	20,0%	55,0%
	Ja, men sällan	1,6%	16,7%		50,0%		10,0%	5,0%
	Ja, ibland	24,2%	16,7%		25,0%	30,8%	50,0%	26,0%
	Nej	17,7%		20,0%			20,0%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, oftast	50,0%	20,0%	48,8%	69,6%	77,8%	55,0%
	Ja, men sällan	9,1%		2,4%	8,7%		5,0%
	Ja, ibland	18,2%	60,0%	34,1%	17,4%	11,1%	26,0%
	Nej	22,7%	20,0%	14,6%	4,3%	11,1%	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### De flesta upplever att de vet varför de förlorar kunder:

- Mer än hälften säger att de oftast vet varför de förlorar kunder.
- Bland alla grupper är det Chief Revenue Officers som i högst utsträckning anser sig ha mest kunskap om varför de förlorar kunder.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.



## 4.4 Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	32,3%	50,0%	60,0%	75,0%	38,5%	20,0%	36,0%
	Ja, några av dem	27,4%	33,3%	20,0%	25,0%	46,2%	50,0%	32,0%
	Nej	40,3%	16,7%	20,0%		15,4%	30,0%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	34,1%	47,8%	27,3%	40,0%	33,3%	36,0%
	Ja, några av dem	24,4%	39,1%	45,5%	40,0%	11,1%	32,0%
	Nej	41,5%	13,0%	27,3%	20,0%	55,6%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### De flesta har viss kontroll över vilka kunder som riskerar att avsluta:

- 2/3 av de tillfrågade uppger att de har kontroll över de mest aktuella eller några av de kunder som riskerar att säga upp, medan 1/3 inte har det.
- Marknadschefer/CMO:er har den bästa kontrollen.
- Detsamma gäller för företag med 51-100 anställda.

## 4.5 Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	43,5%	66,7%	60,0%	50,0%	61,5%	50,0%	49,0%
	Nej	35,5%	33,3%	40,0%	50,0%	23,1%	20,0%	33,0%
	Vet ej	21,0%				15,4%	30,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		+100-300	+300-500	30-50	51-100	Over 500	
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	36,4%	60,0%	51,2%	52,2%	55,6%	49,0%
	Nej	40,9%	20,0%	26,8%	39,1%	33,3%	33,0%
	Vet ej	22,7%	20,0%	22,0%	8,7%	11,1%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Hälften har systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder:

- Nästan hälften av de tillfrågade uppger att de har den här typen av systemstöd.
- Andelen är högst bland IT-chefer/CTO:er.
- Fördelningen av arbetsplatsernas storlek är ganska jämn.

## 4.6 Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	51,6%	83,3%	60,0%	75,0%	53,8%	50,0%	55,0%
	Nej	27,4%	16,7%	40,0%	25,0%	30,8%	30,0%	28,0%
	Vet ej	21,0%				15,4%	20,0%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	56,1%	56,5%	40,9%	60,0%	77,8%	55,0%
	Nej	22,0%	34,8%	45,5%		11,1%	28,0%
	Vet ej	22,0%	8,7%	13,6%	40,0%	11,1%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Drygt hälften har systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar:

- Över hälften av de tillfrågade uppger att de har ett systemstöd för att hantera den här typen av förfrågningar.
- Andelen är högst bland IT-chefer/CTO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.7 Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?

Vad är din titel?

		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?	Ja	30,6%	50,0%	60,0%	75,0%	38,5%	60,0%	39,0%
	Nej	45,2%	50,0%	40,0%	25,0%	46,2%	30,0%	43,0%
	Vet ej	24,2%				15,4%	10,0%	18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hur många anställda är det i företaget?

		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	Total
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?	Ja	41,5%	43,5%	27,3%	40,0%	44,4%	39,0%
	Nej	34,1%	52,2%	50,0%	20,0%	55,6%	43,0%
	Vet ej	24,4%	4,3%	22,7%	40,0%		18,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Majoriteten saknar systemstöd för att hantera marknadsföringen:

- 43% av de tillfrågade uppger att de inte har något systemstöd för marknadsföring.
- Andelen som inte har detta är högst bland IT-chefer/CTO:er.
- Detsamma gäller för företag med över 500 anställda.

## 4.8 Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?

		Vad är din titel?						Total
		Övrigt	IT-chef/CTO	Chief Revenue Officer	Marknadschef/CMO	Försäljningschef	Servicechef / Customer Success Manager	
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	46,8%	50,0%	20,0%	75,0%	61,5%	40,0%	48,0%
	Nej	40,3%	50,0%	80,0%	25,0%	23,1%	40,0%	40,0%
	Vet ej	12,9%				15,4%	20,0%	12,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Hur många anställda är det i företaget?					Total
		30-50	51-100	+100-300	+300-500	Over 500	
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	48,8%	52,2%	36,4%	60,0%	55,6%	48,0%
	Nej	31,7%	47,8%	50,0%	20,0%	44,4%	40,0%
	Vet ej	19,5%		13,6%	20,0%		12,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Nästan hälften har systemstöd för att hantera säljprocessen:

- Nästan hälften av de tillfrågade svarar att de har ett systemstöd för att hantera säljprocessen.
- Andelen är högst bland marknadschefer/CMO:er.
- Detsamma gäller företag med mellan 300 och 500 anställda.

## 5. Länder jämfört

### 5.1 Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Har företaget du arbetar på ett CRM-system idag?	Ja	54,0%	57,6%	64,9%	58,7%
	Nei	23,0%	40,0%	32,4%	33,9%
	Vet ej	23,0%	2,4%	2,7%	7,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Användning av CRM-system:

- Totalt använder 58,7 % av företagen ett CRM-system och 33,9 gör det inte.
- Sverige har den högsta andelen användare och Danmark har den lägsta.

## 5.2 Om du väljer ett nytt CRM-system i ditt företag, hur viktiga är följande funktioner för dig?

### 5.2.1 Användarvänlighet

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Användarvänlighet	1 Inte så viktigt	2,0%	0,5%		0,7%
	2			0,9%	0,2%
	3	11,0%	0,5%	3,6%	3,8%
	4	11,0%	10,2%	14,4%	11,5%
	5 Mycket viktigt	62,0%	85,9%	77,5%	77,9%
	Vet ej/ingen åsikt	14,0%	2,9%	3,6%	5,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Vikten av användarvänlighet:

- Hela 77,9 % av de tillfrågade anser att användarvänlighet är "mycket viktigt".
- Det anses vara viktigast i Norge och minst viktigt i Danmark.

## 5.2.2 Integrationer

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	2,0%	0,5%	1,8%	1,2%
	2	1,0%	1,5%	1,8%	1,4%
	3	20,0%	8,3%	18,9%	13,9%
	4	32,0%	29,3%	30,6%	30,3%
	5 Mycket viktigt	27,0%	52,7%	41,4%	43,5%
	Vet ej/ingen åsikt	18,0%	7,8%	5,4%	9,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av integrationer:

- Totalt 43,5 % av de tillfrågade anser att integrationer är "mycket viktigt" när de väljer ett nytt CRM-system för sitt företag.
- Detta anses vara viktigast i Norge och minst viktigt i Danmark.



## 5.2.3 Automatisering av arbetsflöden

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	2,0%	1,0%	2,7%	1,7%
	2	2,0%	1,0%	1,8%	1,4%
	3	19,0%	13,2%	21,6%	16,8%
	4	34,0%	37,6%	33,3%	35,6%
	5 Mycket viktigt	26,0%	42,9%	36,0%	37,0%
Automatisering av arbetsflöden.	Vet ej/ingen åsikt	17,0%	4,4%	4,5%	7,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av automatisering av arbetsflöden:

- Hela 37 % anser att automatisering av arbetsflöden är "mycket viktigt" när de väljer ett nytt CRM-system.
- Detta anses vara viktigast i Norge och minst viktigt i Danmark (där det också finns många som inte vet eller inte har någon åsikt).

## 5.2.4 Rapportering och analys

		Land				
		Danmark	Norge	Sverige	Total	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	3,0%	0,5%	3,6%	1,9%	
	2	3,0%	1,0%	1,8%	1,7%	
	3	28,0%	6,8%	16,2%	14,4%	
	Rapportering och analys.	4	28,0%	29,3%	37,8%	31,3%
	5 Mycket viktigt	24,0%	59,0%	36,9%	44,7%	
	Vet ej/ingen åsikt	14,0%	3,4%	3,6%	6,0%	
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

### Vikten av rapportering och analys:

- Hela 44,7 % av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha möjligheter till rapportering och analys i ett nytt CRM-system.
- Uppfattningen om betydelse är högst i Norge och lägst i Danmark.

## 5.2.5 Skalbarhet

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Skalbarhet.	1 Inte så viktigt	2,0%	1,5%	0,9%	1,4%
	2	9,0%	1,5%	9,9%	5,5%
	3	28,0%	17,6%	35,1%	24,8%
	4	23,0%	30,7%	25,2%	27,4%
	5 Mycket viktigt	18,0%	30,7%	21,6%	25,2%
	Vet ej/ingen åsikt	20,0%	18,0%	7,2%	15,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av skalbarhet:

- Totalt 25,2 % av de tillfrågade anser att skalbarhet är "mycket viktigt" när man väljer ett nytt CRM-system.
- Andelen som tycker att det är viktigt eller mycket viktigt är högst i Norge och lägst i Danmark.

## 5.2.6 Säkerhet och integritet

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Säkerhet och integritet.	1 Inte så viktigt	2,0%	0,5%		0,7%
	2	1,0%	1,0%	0,9%	1,0%
	3	14,0%	3,4%	6,3%	6,7%
	4	18,0%	2,9%	18,0%	10,6%
	5 Mycket viktigt	51,0%	89,3%	69,4%	74,8%
	Vet ej/ingen åsikt	14,0%	2,9%	5,4%	6,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av säkerhet och integritet:

- Säkerhet och integritet är viktigt för de svarande: 74,8 % anser att det är "mycket viktigt".
- Detta upplevs som viktigast i Norge, följt av Sverige och Danmark.

## 5.2.7 Lokal leverantör (Norden)

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Lokal leverantör (nordisk).	1 Inte så viktigt	16,0%	15,1%	14,4%	15,1%
	2	18,0%	11,7%	17,1%	14,7%
	3	19,0%	31,2%	27,0%	27,2%
	4	18,0%	22,4%	14,4%	19,2%
	5 Mycket viktigt	14,0%	11,7%	21,6%	14,9%
	Vet ej/ingen åsikt	15,0%	7,8%	5,4%	8,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av lokal leverantör:

- Lokal leverantör är den faktor som upplevs som minst viktig av respondenterna när de ska välja ett nytt CRM-system till sitt företag. Nästan 1/3 av de tillfrågade är neutrala.
- Detta upplevs som viktigast i Sverige.

## 5.2.8 Mobil lösning

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?  Mobil lösning.	1 Inte så viktigt	7,0%	4,9%	8,1%	6,3%
	2	12,0%	4,9%	10,8%	8,2%
	3	18,0%	9,3%	24,3%	15,4%
	4	25,0%	35,1%	25,2%	30,0%
	5 Mycket viktigt	23,0%	40,5%	27,9%	32,9%
	Vet ej/ingen åsikt	15,0%	5,4%	3,6%	7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av en mobil lösning:

- Drygt 1/3 av de tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha en mobil lösning i ett nytt CRM-system.
- Detta anses vara viktigast i Norge, följt av Sverige och Danmark.

## 5.2.9 Support och utbildning

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig? Support och utbildning.	1 Inte så viktigt	1,0%	0,5%	0,9%	0,7%
	2	4,0%		3,6%	1,9%
	3	16,0%	2,4%	7,2%	7,0%
	4	45,0%	24,4%	43,2%	34,4%
	5 Mycket viktigt	21,0%	70,2%	41,4%	50,7%
	Vet ej/ingen åsikt	13,0%	2,4%	3,6%	5,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av stöd och utbildning:

- Ungefär hälften av alla tillfrågade anser att support och utbildning är "mycket viktigt" när man ska välja ett nytt CRM-system.
- Detta upplevs som viktigast i Norge, följt av Sverige och Danmark.

## 5.2.10 Försäljning och marknadsföring i samma lösning

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Om du ska välja ett nytt CRM-system i ditt företag – hur viktiga är följande funktioner för dig?	1 Inte så viktigt	10,0%	7,8%	13,5%	9,9%
	2	13,0%	5,9%	9,0%	8,4%
	3	20,0%	14,1%	32,4%	20,4%
Försäljning och marknadsföring i samma lösning.	4	27,0%	27,3%	18,9%	25,0%
	5 Mycket viktigt	14,0%	35,1%	18,9%	25,7%
	Vet ej/ingen åsikt	16,0%	9,8%	7,2%	10,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Vikten av försäljning och marknadsföring i samma lösning:

- 25,7% av alla tillfrågade anser att det är "mycket viktigt" att ha försäljning och marknadsföring i samma lösning.
- Detta upplevs som viktigast i Norge.



## 5.3 Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Om du upplever att du förlorar kunder, vet du varför?	Ja, ibland	26,0%	22,4%	11,7%	20,4%
	Ja, men sällan	5,0%	18,0%	3,6%	11,1%
	Ja, oftast	55,0%	35,1%	73,0%	50,0%
	Nej	14,0%	24,4%	11,7%	18,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Varför kunder lämnar:

- Sammantaget anser de allra flesta av de tillfrågade att de har någon form av överblick över varför kunderna lämnar – totalt 81,5 %.
- I Sverige upplevs översikten som bäst, följt av Danmark och Norge.

## 5.4 Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Har du kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp avtalet med företaget?	Ja, de mest aktuella	36,0%	29,3%	57,7%	38,5%
	Ja, några av dem	32,0%	36,6%	14,4%	29,6%
	Nej	32,0%	34,1%	27,9%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp:

- Ungefär 1/3 av alla respondenter har inte kontroll över vilka kunder som riskerar att säga upp sig.
- Kontrollen upplevs vara störst i Sverige, följt av Danmark och Norge.

## 5.5 Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Har ditt företag ett systemstöd för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder?	Ja	49,0%	67,8%	74,8%	65,1%
	Nej	33,0%	26,8%	20,7%	26,7%
	Vet ej	18,0%	5,4%	4,5%	8,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### De flesta har ett system för att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden:

- Totalt 65,1 % uppger att de har ett system som stödjer dem i att hantera fakturafrågor eller andra supportärenden från kunder.
- Andelen som uppger att de har ett sådant systemstöd är högst i Sverige, följt av Norge och Danmark.

## 5.6 Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Har du systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar?	Ja	55,0%	73,2%	75,7%	69,5%
	Nej	28,0%	23,4%	21,6%	24,0%
	Vet ej	17,0%	3,4%	2,7%	6,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar:

- 69,5 % av de tillfrågade säger att de har systemstöd för att hantera service- och/eller fakturaförfrågningar.
- Andelen är högst i Sverige, följt av Norge och Danmark.

## 5.7 Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?

		Land			Total
		Danmark	Norge	Sverige	
Har du ett systemstöd för att hantera marknadsföringen?	Ja	39,0%	51,2%	36,9%	44,5%
	Nej	43,0%	42,9%	58,6%	47,1%
	Vet ej	18,0%	5,9%	4,5%	8,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för marknadsföring:

- Andelen som har och inte har systemstöd för marknadsföring är ganska lika, men några fler har det inte (47,1 %).
- Andelen som har ett sådant systemstöd är högst i Norge, följt av Danmark och Sverige.

## 5.8 Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?

		Land			
		Danmark	Norge	Sverige	Total
Har du ett systemstöd för att hantera säljprocesser?	Ja	48,0%	75,1%	54,1%	63,0%
	Nej	40,0%	22,9%	43,2%	32,5%
	Vet ej	12,0%	2,0%	2,7%	4,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Systemstöd för säljprocesser:

- 63% av de tillfrågade uppger att de har ett systemstöd för att hantera säljprocesser.
- Andelen som får sådant systemstöd är högst i Norge, följt av Sverige och Danmark.