GROWN

Guiden för att skapa ett perfekt kundcase.

#1 — FÖRBEREDELSER

Välj ut rätt kundcase.

· Välj ett lyckat kundcase. Kunden ska vara nöjd och ni ska ha ett resultat att visa upp. Det är en förutsättning för att det ska bli ett offentligt kundcase.

· Har du många sådana så välj ett case med en kund som representerar er **idealkund** och som du vill ha fler av. Ju mer de känner igen sig i caset desto större förtroende får de.

· Du kan också välj en kund som ingår i en viss **bransch** som är prioriterad för er att fokusera på. Att kunden ser att du har förståelse för just deras bransch ger en stor fördel för dig.

· Eller så väljer du ut den kund som har det starkaste **varumärket**, eller tyngden i form av omsättning och storlek.

Samla in information.

Helst ska du genomföra en intervju med flera personer som varit involverade i caset och som representerar flera parter.
T.ex. med en representant från ditt företag som var med i caset (projektledare/kundansvarig eller liknande) + beställaren på kundsidan (den som anlitade ditt företag som leverantör).

Få kunden att ställa upp.

Att få kunden att ställa upp som officiellt kundcase kan ibland vara en utmaning. Här är några tips som kan hjälpa dig att få ett ja:

Ge beröm och förklara varför du vill visa upp just dem. Om kunden har fått ett bra resultat så brukar de generellt gärna visa upp det. Och beställaren vill gärna visa upp hur bra projektet blev. Ge dem gärna beröm och nämn att de är en bra referenskund för andra kunder och förklara varför.

Var kortfattad, och bifoga dina frågor så att de får se dem innan de säger ja. På så vis är det tydligare för dem vad det är de åtar sig.

Lägg med ett P.S. där du skriver om vad de kan få ut av det. Deras varumärke får gratis spridning och de får ett bra underlag att dela med sig av internt för att inspirera övriga organisationen.

CHECKLISTA – de här sakerna är bra att samla in:

· Företagets (kundens) logotyp + URL till webbplats.
· En bild på beställaren (kunden).
· Ett citat från kunden som du kan lyfta fram.
· En passande miljöbild/projektbild.
· Länk till produkt eller tjänst som användes i projektet.
· Resultat. Gärna presenterat som en graf eftersom det visuella ger ett starkare budskap.

#2 — INTERVJUER

Exempel på frågor att ställa till intervjupersonen på ditt företag:

- Vilken roll och kompetens har du?
- Berätta kort om projektet: Vad gick det ut på och hur blev du involverad i projektet?
- Vad var det som skulle göras och hur kom ni fram till det?
- Hur hjälpte våra produkter eller tjänster att lösa kundens utmaning?
- Vad blev resultatet för kunden?

Frågor att ställa till intervjupersonen hos er kund:

- Berätta kort om ditt företag och er verksamhet. Vad gör ni och vad är din roll?
- Berätta kort om projektet, vad gick det ut på?
- Vilka problem eller utmaningar hade du för att lösa detta projekt som gjorde att du valde just vår produkt/tjänst?
- Hur löste vår produkt/tjänst dessa problem eller utmaningar?
- Hur upplevde du samarbetet? (ex. kommunikation, tidplan, kunskapsnivå, engagemang, stöd i processen.)
- Uppstod några utmaningar när du använde vår produkt/tjänst? Hur löste du dem?
- Vilka resultat fick du? Vad har produkten eller tjänsten haft för värde för dig som beställare och projektet? (Ex. 20% längre livslängd, ROI 3X, dubbelt så hög säkerhet, 15% resursbesparing etc.)

#3 — PAKETERA DITT KUNDCASE

Så här sätter du nu ihop ditt kundcase, med rubriker och innehåll:

Bakgrund & utmaning
Kort om hur kunden och deras verksamhet ser ut. 2–3 meningar som beskriver kundens situation kopplat till projektet. Vad hade de för problem som de var tvungna att lösa? Vilka utmaningar fanns på vägen? Vilka mål försökte de uppnå?

Lösning
2–3 meningar som beskriver hur de implementerade och använde er produkt/tjänst (där produkten nämns bör du skapas en länk till denna på din produkt–/tjänstesida).

Resultat
2–3 meningar som visar vilket resultat som kom av kundens valda produkt eller lösning. Hur det påverkade deras lönsamhet, hjälpte dem att nå sitt mål etc.

Förhoppningsvis har du fått fram bra underlag för de punkterna i din intervju. Till dessa textdelar kompletterar du sedan de bildelement som höjer caset ytterligare (se checklistan, steg 1).

#4 — PUBLICERING & SPRIDNING

Se till att du når ut med ditt kundcase.

Låt kunden få ge sitt slutgodkännande
Kom ihåg att låta kunden få se kundcaset i sin slutliga version, och godkänna det innan publicering. Det kan också vara klokt att visa kunden en uppskattning för deras tid och engagemang i någon form av gest.

Få spridning i kundens nätverk
Efter publicering — skicka material till kunden så att även de kan sprida ert case, både i sin organisation och i sitt nätverk. Tar ni fram nya format för caset så skicka även dessa till kunden så hjälps ni åt att hålla caset levande.

Visa resten av organisationen
Låt alla kollegor få ta del av caset, så att de får inblick i projektet och känner sig delaktiga. Skicka länkar och material även till dem när caset är publicerat, så att de kan hjälpa till att sprida det i sina kanaler, men var också noga med att samla alla case på samma ställe så att kollegorna lätt hittar dem när de vill använda dem i sitt arbete.

Gör det så synligt som möjligt
Några exempel på hur du kan visa ert nya kundcase: Publicera på er webbplats, skapa internlänkar till caset från andra sidor på webbplatsen, gör en puff om det nya caset på webbplatsen, skapa inlägg i olika format till era sociala medie-kanaler, lägg en länk i era signaturer, eller skicka caset i ett direktmail till era leads som matchar era idealkunder.

Vill du ha hjälp att skapa perfekta kundcase?

Hör av dig till oss, vi finns här.

team@grown.se

GROWN