

Designat för NRR utan att skapa kaos

En resa vi fortfarande är mitt i...

Känner ni igen er?

- Komplex produkt
- Växande kundbas
- Höga förväntingar på NRR
- Begränsade resurser



**Vi insåg att vi behövde börja i kundens outcome
– inte i vår egen organisation.**

Vi behövde förstå vad framgång faktiskt innebär

- Vi saknade en gemensam bild av vad framgång faktiskt innebär
- Aktivitet visade inte om kunden faktiskt rörde sig framåt
- Vi behövde tydligare drivkrafter bakom vår NRR-utveckling

**AP Automation blev
vår North Star**

Outcome satte direction, siffrorna gav oss fokus

Vi började mäta förändring i kundens process, inte bara aktivitet.

Progression

Ökning av % automation

+10pp

Ytterligare automatiserade fakturor

10,000

Snittid hantering per faktura

5 min

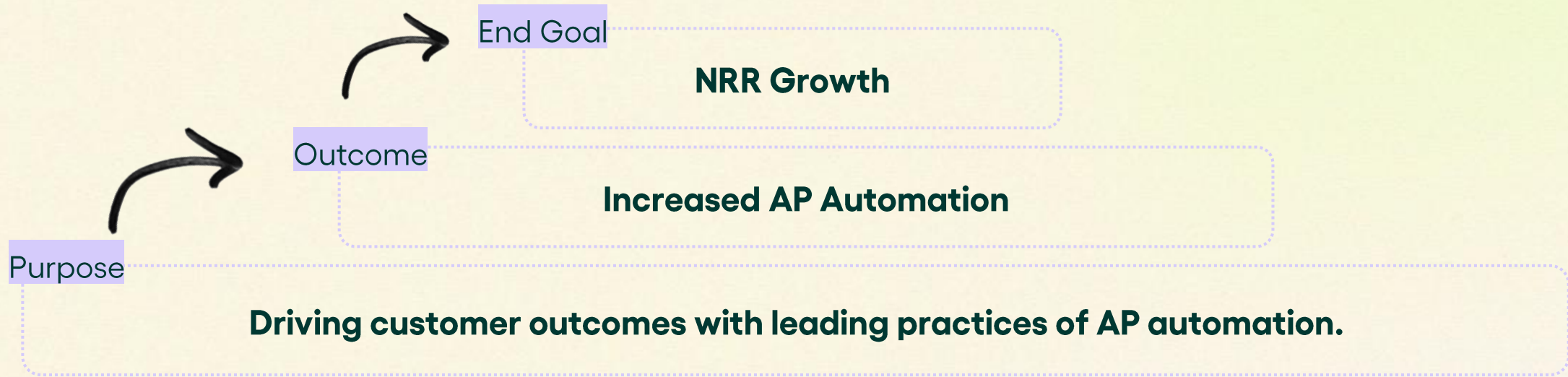
Effekt

833 sparade timmar

Affärsvärde

416,000 SEK

Customer Excellence team – Our shared purpose and goal



Operating Model

CUSTOMER EXCELLENCE

Drive Progression
CUSTOMER SUCCESS

Enable change (& progression)
PROFESSIONAL SERVICES

Ensure continuity
SUPPORT

Playbooks for the entire customer journey with focus on Outcome

	Onboarding	Activation & Adoption	Value Realization	Growth & Expansion
Goals / Business outcomes	Foundations in place The technical solution is set up to accelerate business outcomes for the customer	Adoption	Realize the full value	Expand
		Successful unchanged invoices (% and #) Successful Touchless PO & CO invoices (% and #) Successful Account coding proposals & flow (% and #) Successful Supplier matching (% and #)		
Roles & Responsibilities (RACI)	CSM (R/A) 10% OL (R/A) 90%	CSM (R/A) 90% TAM (R) 10%	CSM (R/A) 90% TAM (R) 10%	CSM/SDM (R/A) 30% AM (R/A) 40% Gov SC (R/A) 30%
Trigger / Key handover activities	Decision & Purchase > Onboarding The AE hands over the customers goals & expected outcomes from the sales phase to the OL and CSM	Onboarding > A&A The customer is live, provided with a getting started plan and is handed over to the CSM	A&A > VR The customer “graduates” and a Value Plan is jointly crafted for how to realize business outcomes of the next 6/12 months	VR > G&E The CSM provides high potential portfolio accounts for the AM to approach
Time	3-6 months (varies depending on complexity and scope)	3 months (may be extended 2-3 months for AI)	Never ends (Value plan cycle repeats every 6/12 months)	Hours - weeks (Always on)

Vi försöker inte förändra Customer Success. Vi försöker designa för outcome.



Outcome gav riktning



Focus på progression av AP automation gav tydlighet



Specialisering blev en konsekvens

TACK!