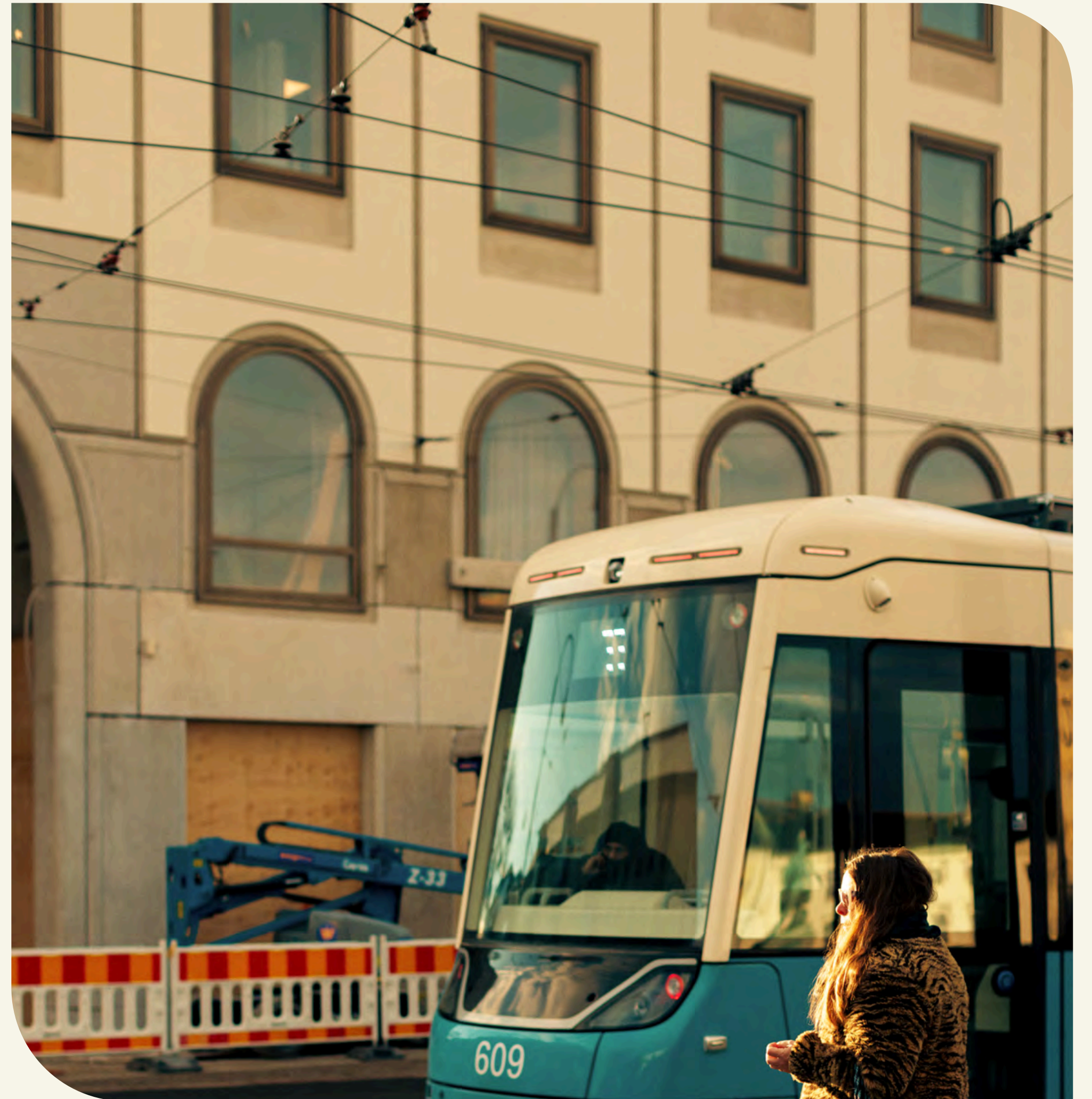


# Från generalist till skalbar specialisering

Planimas resa till strukturerad CS och GTM-linjering



# Vilka här har specialiserade CS-roller idag?

# Vad gör Planima och vilka är våra kunder?

## Planima i korthet

- SaaS scale-up från Göteborg
- 45M ACV | 35% growth 2025 | 28 --> 40 medarbetare 2026
- PE-backade 2025

## Våra kunder

- 1400 kunder - tydlig midmarket ICP
- 400 CSM-ledda kunder
- CS driver stor del ny MRR från befintlig kund
- Låg churn på hela kundstocken

# Från Jack of all trades till fokus och prioritering



## Då - generalist

Samma CS på alla kunder  
Konstant brandsläckning  
Otydligt ägarskap



## Nu - specialist

Segmentfokus  
Proaktiv portföljhantering  
Tydligt mandat och mål



## Vad krävdes

Bred kundförståelse  
Timing  
GTM-alignment

Kundresan

# Olika segment kräver olika logik (playbooks)

Privata fastighetsägare -- Kommuner --  
Allmännyttan -- Konsult & Förvaltare

- Olika incitament
- Olika organisatorisk mognad
- Olika affärsmodeller
- Olika expansionstakt



Segment först - organisation sen

# Principen vi formande specialiseringen på

- Bygger på **etablerade kundsegment** (inte ARR)
- Först när vi kunde **täcka segmenten** med tydligt ansvar och jämn belastning per CSM
- Samma segmentering **genom hela GTM** (Sälj och CS)



Skalbarhet =

# System, inte individ

- Ägarskap genom **hela kundresan**
- Discovery driver **GTM och Produkt**
- **Playbooks** per segment
- **Process** före person
- Naturlig uppdelning - **utan friktion**



Effekten i teamet

# Tydligare mandat (och ändå mer headspace)

- CSM äger sitt segment
- Mätbara mål och uppföljning
- Mindre kontextswitching
- Lättnad i teamet trots högre krav



Från överlämning till samarbete

## Effekten i Go-to-Market

- Samma **segmentlogik** i Sälj och CS
- Starkare samarbete i **säljprocesser**
- Mindre silo - **mer podd**
- Djupare **kundkänedom** i hela bolaget
- Gemensam kundlogik = **grunden för GTM**



Våra framgångsfaktorer

# Varför det fungerade för oss

- Teamet byggt som **generalister först**
- Stark **segmentförståelse** redan innan
- **Kunskapsdelning** prioriterad
- **Inga rörliga** lönomodeller på individnivå
- Segmentets **behov styr arbetsätt**



Uppställning idag

# Ett CS-team byggt för att skala

- **3 specialiserade Senior CSMs** - segmentägande och djup expertis
- **1 Partner Manager** - säljdriven segmentlogik
- **1 CX Ops** - system, automation och playbooks
- **1 Customer Support Specialist** - kvalitet i kundupplevelsen

Redo att skala kundbas, kundvärde och GTM-impact



--> 2027

## Nästa fas: Internationell och strukturell skala

- **Onboarding Specialist** - time-to-value som konkurrensfördel
- **Ytterligare Senior CSM** - kapacitet för expansion
- **Global CSM** - lokal närvaro på nya marknader

**Och såklart, integrera AI som förstärker specialiseringen - inte ersätter den**



# Felicia Lovell Wermäng

Chief Customer Officer

[felicia@planima.se](mailto:felicia@planima.se)