



MSD
Animal Health



Industriutveksling

MSD Animal Health

1. februar 2024

Pål Kjellesvig Dalløkken, Nordic Commercial Operations Director, Technology Solutions

Os ID

Fra Wikipedia, den frie encyklopedi

Os ID er en norsk produsent av **husdyrmerker** og bjeller for husdyr med hovedkontor i **Os i Østerdalen**. Bedriften ble startet av gründeren Karstein Horten i 1936, da han begynte å lage øremerker til husdyr ved å hamre ut merkene fra håndtak til melkespann.





Medisiner, vaksiner og helseprodukter,
for mennesker og dyr

Til stede i mer enn **70** land, betjener over **150**
markeder

68.000 ansatte i over **100** land

102 milliarder vaksinedoser for dyr i året

800+ produktfamilier

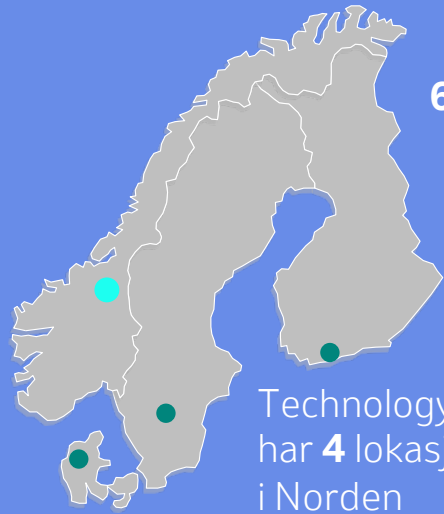
30 millioner merkedeler
produseres på Os

40% eksporteres

Grappa vår merker hvert år
500 millioner dyr



Samler kontinuerlig data
fra mer enn **6 millioner**
storfe verden over



65 ansatte

Technology Solutions
har **4** lokasjoner
i Norden

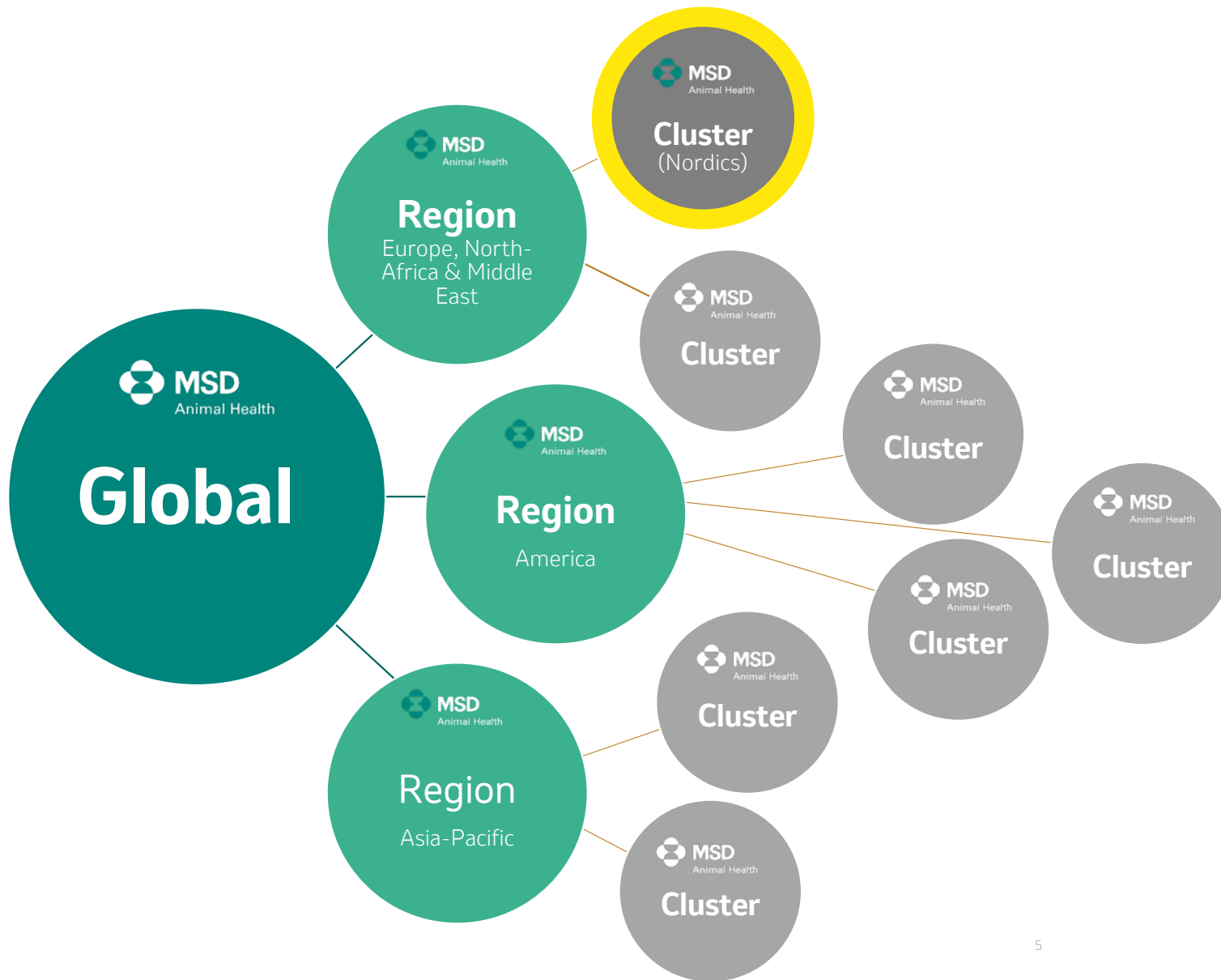


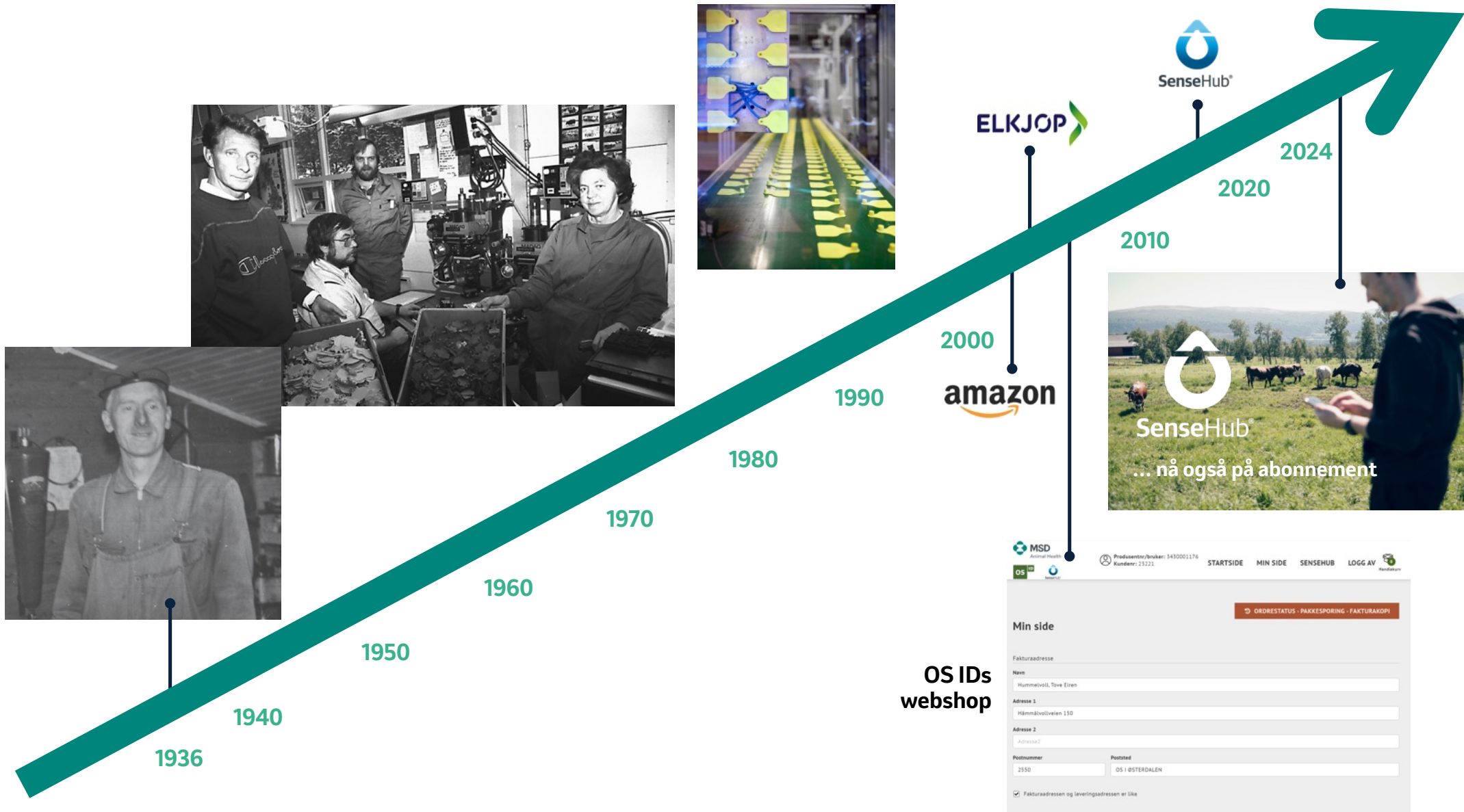
Selger direkte
til kunde og
via partnere

Heldigitalisert
verdikjede

Kundetilpasset
produksjon







Hvem er den nordiske bonden?





EN MYTE



Globale og regionale mål legger lista

Our Goal
To be the **BEST** Animal Health company in the world

Our Strategic Intent
Shape the future of animal health and well-being by pioneering science, technology and insights-driven solutions for a world with enriched pet companionship and a sustainable food supply

FOR INTERNAL USE
NOT FOR DISTRIBUTION

Animal Health Strategic Framework



Our Goal

To be the **BEST** Animal Health company in the world

Our Strategic Intent

Shape the future of animal health and well-being by pioneering science, technology, and insights-driven solutions for a world with enriched pet companionship and a sustainable food supply

Our EURAM 2.5B25 Plan of Action 2024

Our Priorities



Our EURAM Plan of Action

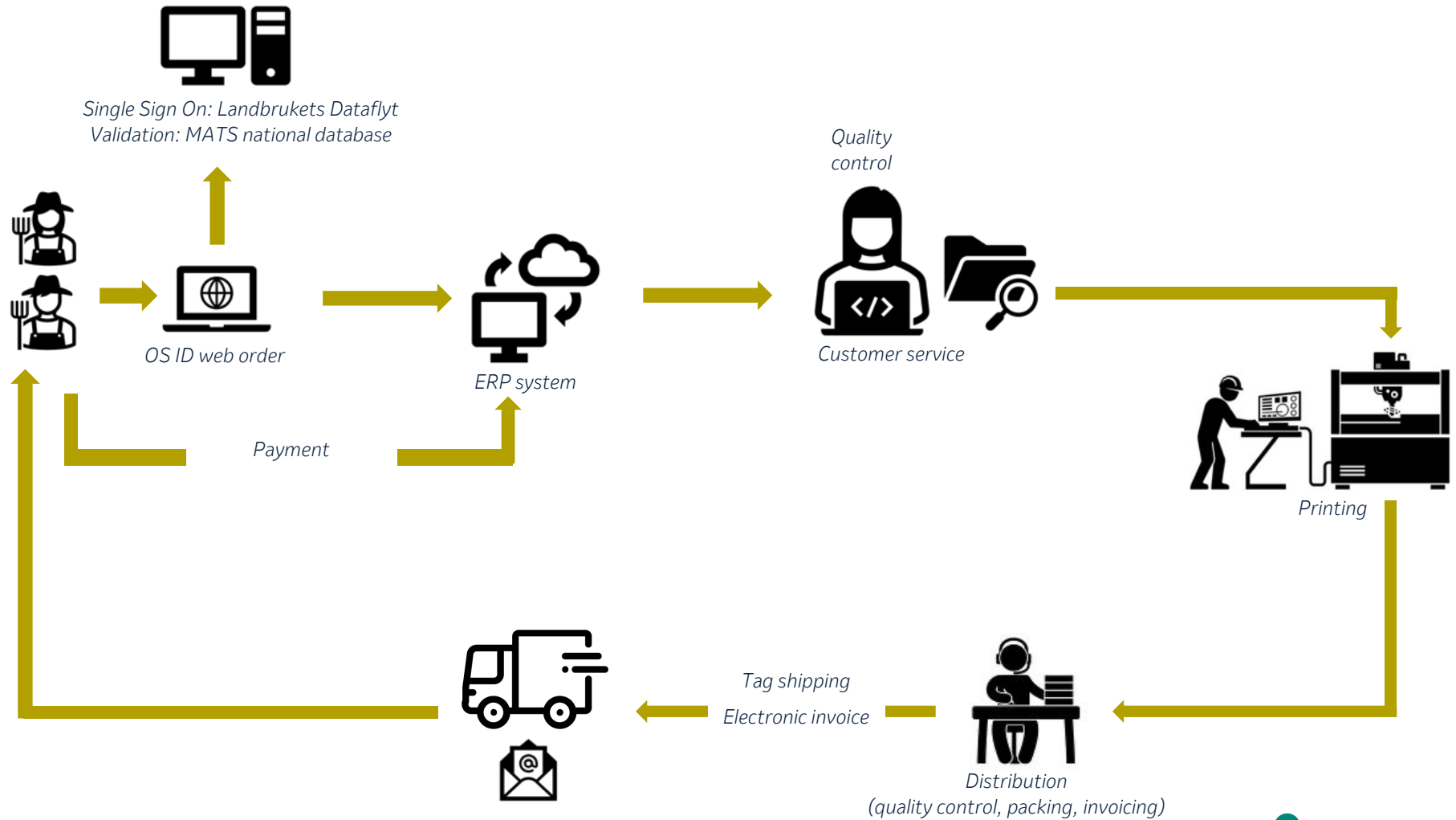


We operate responsibly every day to enable a safe, sustainable, and healthy future.

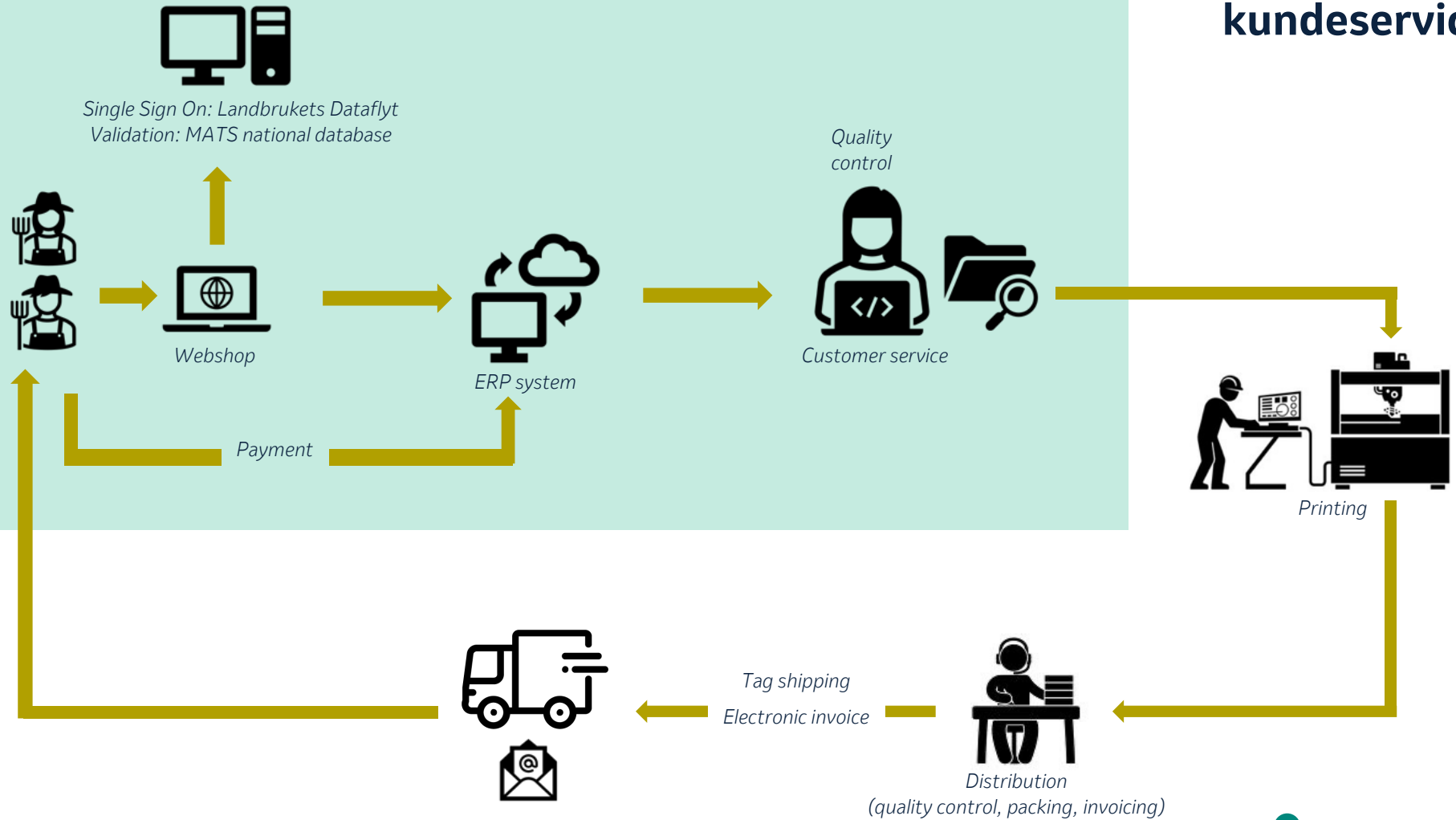


Slik jobber vi med digitalt salg

Ordreflyten



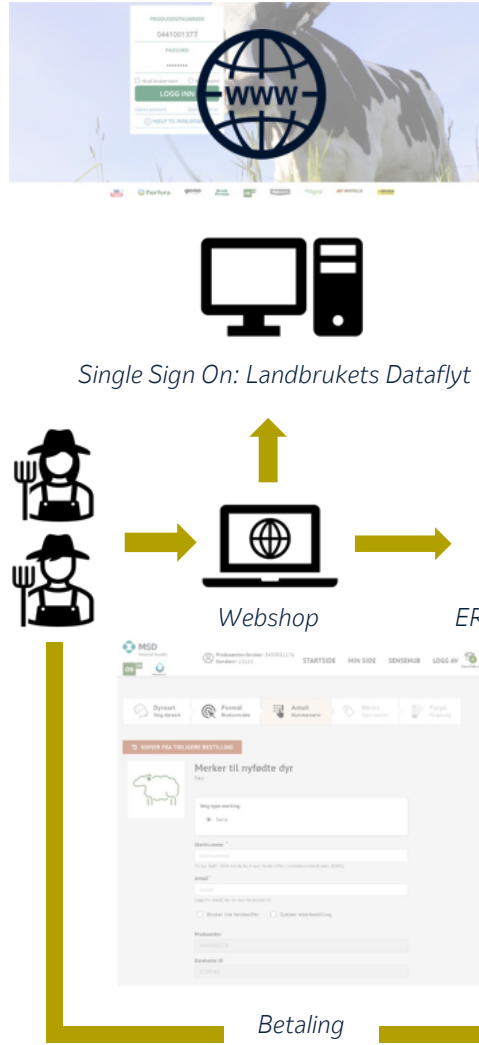
Salg og kundeservice



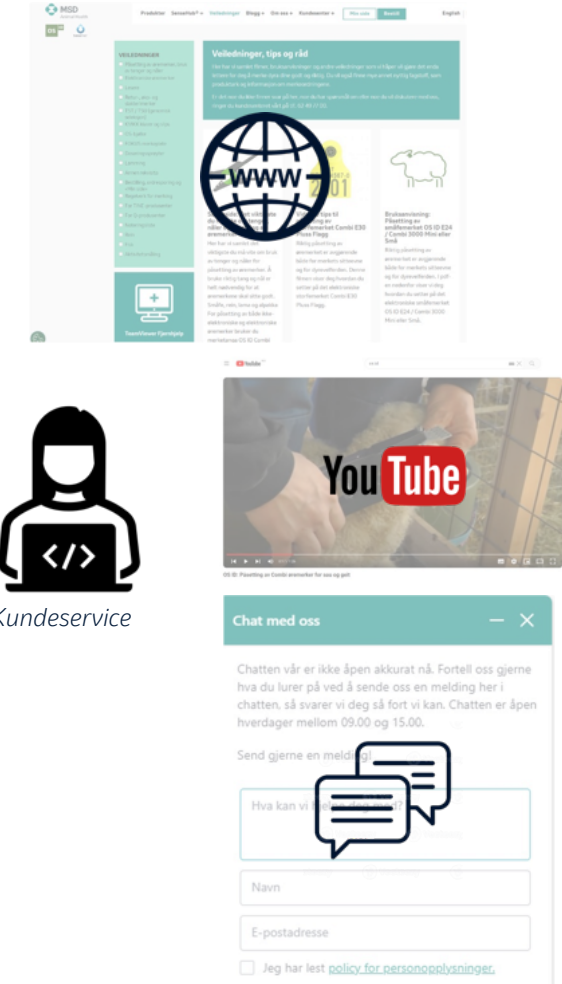
DIGITAL MARKEDSFØRING



DIGITALT SALG



DIGITAL KUNDESERVICE



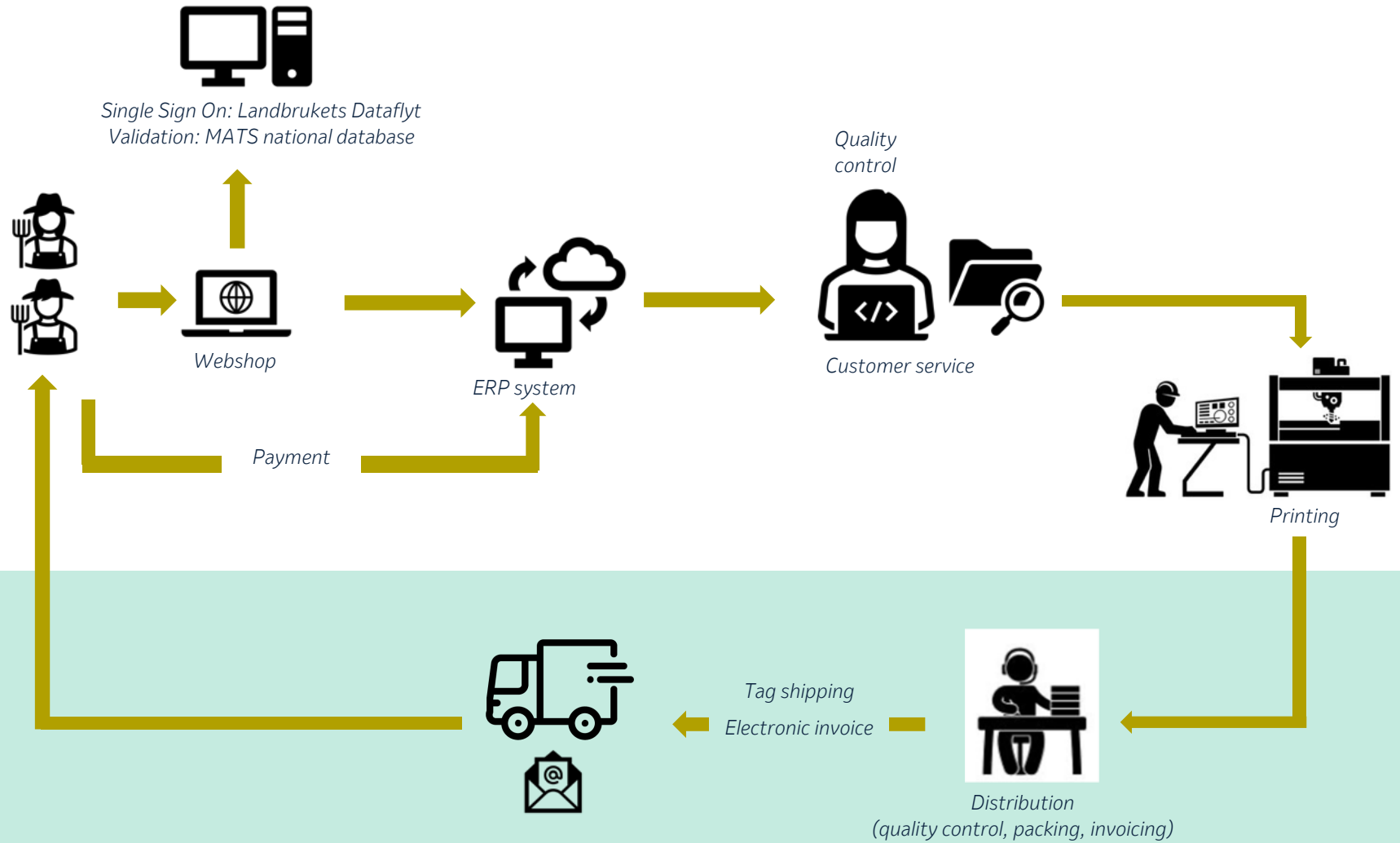


Kunden kan følge hele distribusjonsprosessen digitalt

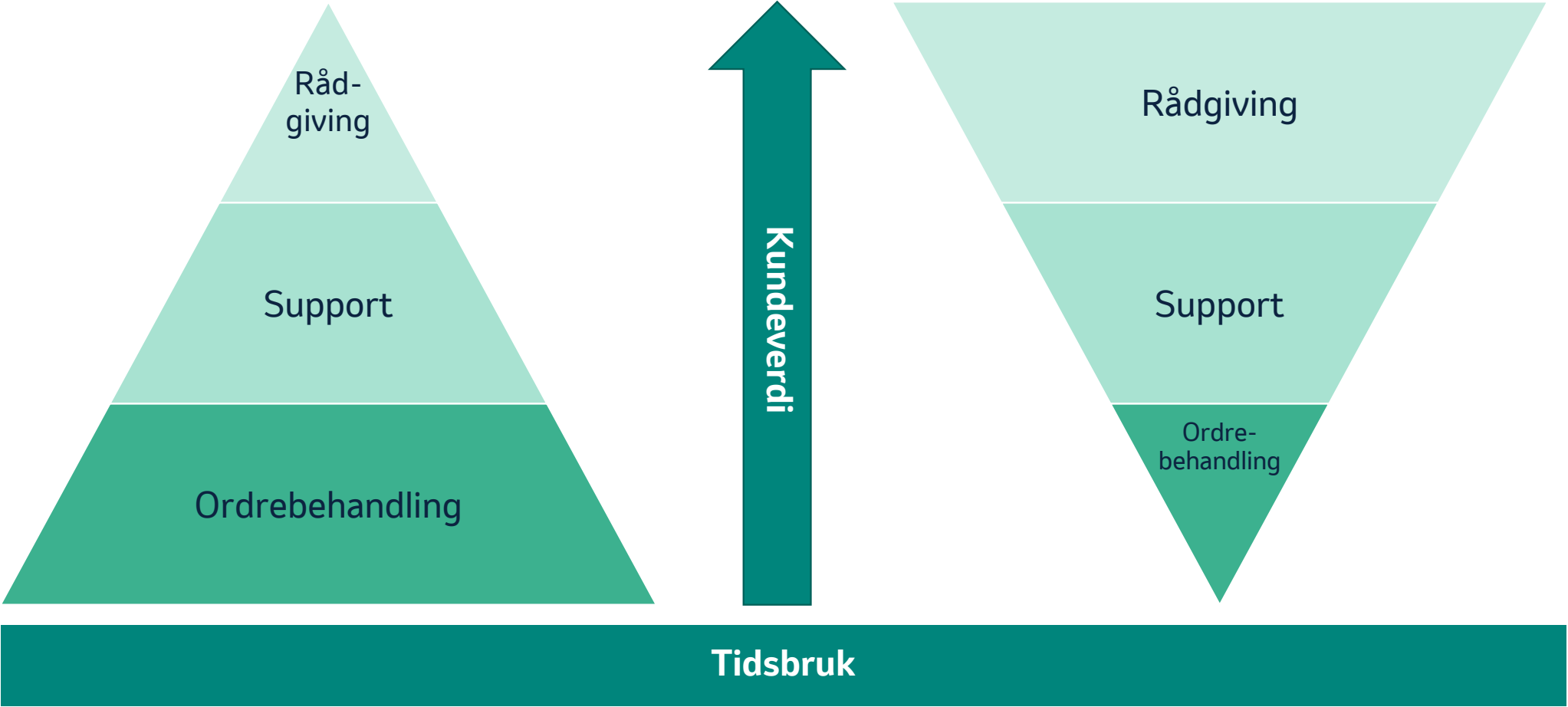
- Bestillingsbekreftelse
- Ordrebekreftelse
- Ordrestatus på «Min side»
- Mail om at pakken er sendt
- Ordresporing
- Faktura



Distribusjon



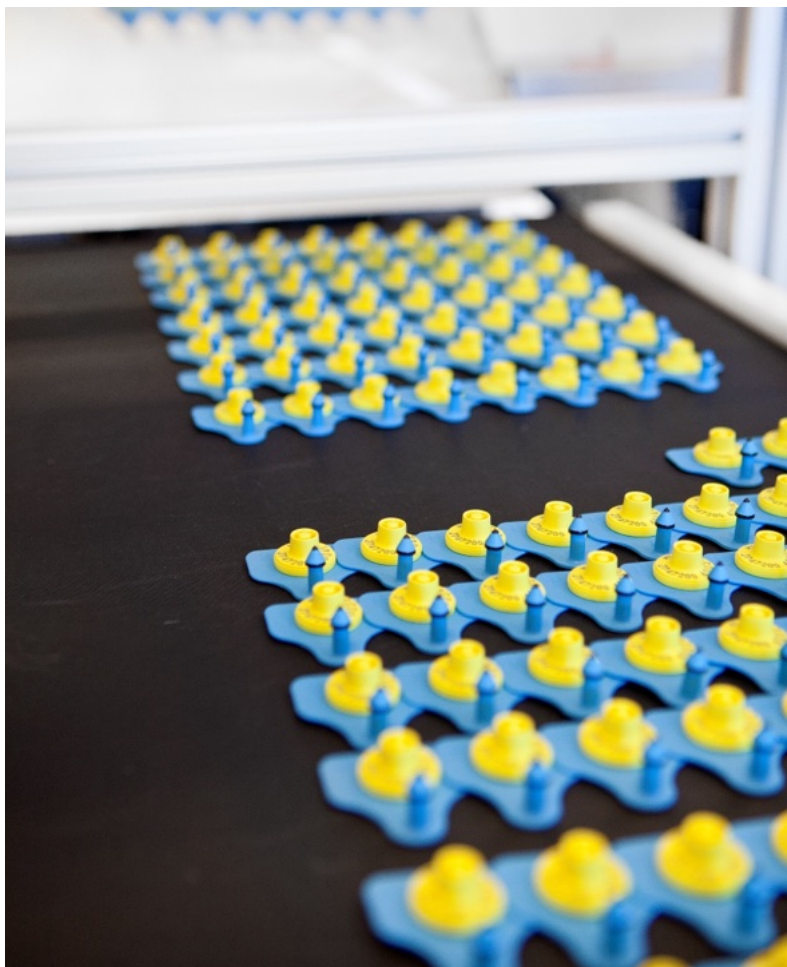
Endringer i måten salg/kundesenter jobber på



Hva har vi oppnådd med digitalisering?

Kvalitet

Resultater – kvalitet



621

2009

Interne avvik
på **kundesenteret** – på **et halvår!**



55

2023

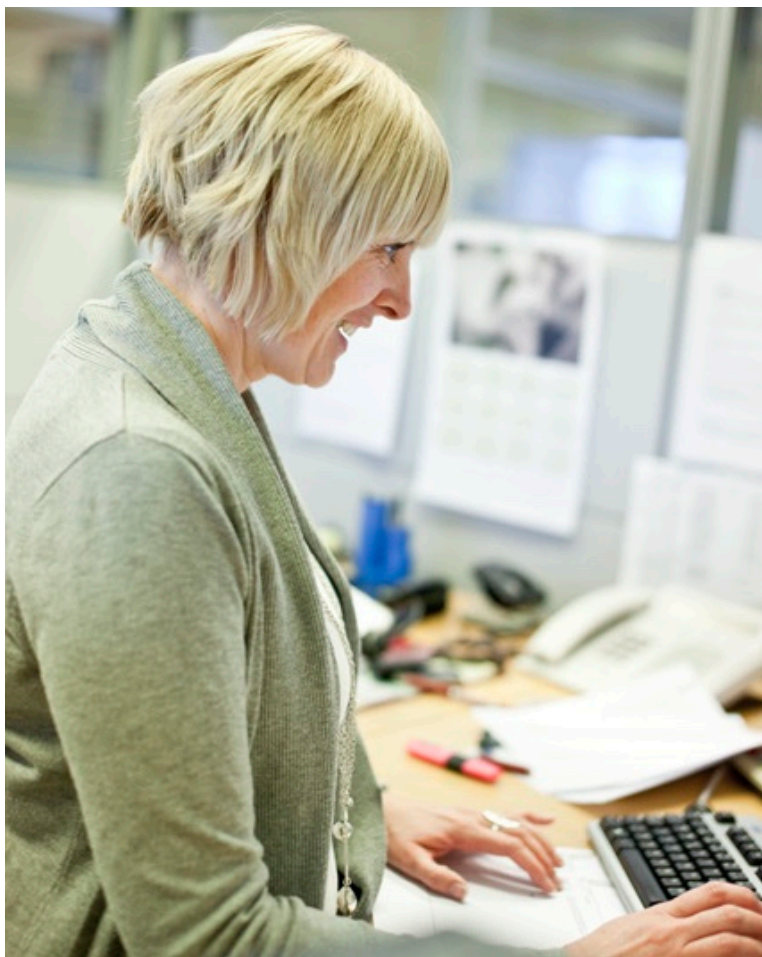
Interne avvik
i **bedriften totalt** – for **hele året!**



Hva har vi oppnådd med digitalisering?

Salg og kundesenter

Resultater – salg og kundeservice



85%

automatisert
ordrebehandling

utgjør

300

kundesentertimer
spart i året

14%

Andel webshopordrer
i 2009



95%

Andel webshopordrer
i 2023



4,6 av 5

Kundesenterets score på
årets kundeundersøkelse

2010: 6

2023: 4

Antall hele stillinger på
kundesenteret



MSD
Animal Health

Hva har vi oppnådd med digitalisering?

Manufacturing

Resultater – manufacturing

2008

+26%

Volum preging



**Uendrede
priser**

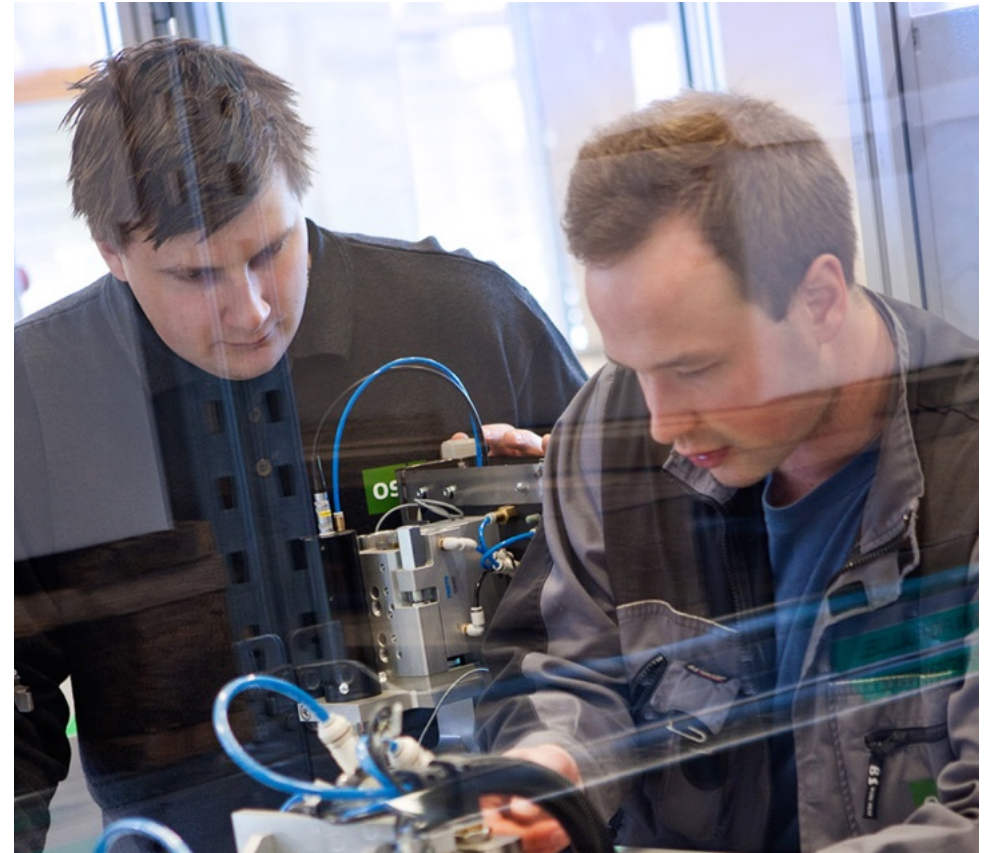
2020

÷27%

Timer preging



**Mer enn
doblet salg**



Men vi stopper ikke her ...

Utfordringer og forbedringspotensial



Satsinger framover

- CRM-system, både for tracking av interaksjoner med kunden og for segmentering og digital markedsføring
- Automatisert markedsføring, basert på historikk og preferanser
- Abonnement på SenseHub, men også på ID etter hvert
- Proaktivt salg og proaktiv oppfølging av utvalgte kunder, basert på kundedata

Takk for meg!

paal.dallokken@merck.com

