

SuperOffice REFERANSE: Bergen Energi

Krafttak for kundebehandling

”SuperOffice er verktøyet som lar oss gjøre jobben vår på en grundig og samkjørt måte, slik at våre kunder blir fornøyde”

Henrik Mowinckel – IT koodinator

Utfordringen

Bergen Energi ble etablert i 1991 som Europa første energimegler. Tjenestene inkluderer portefølje-forvaltning, meglertjenester og administrative tjenester.

Siden etableringen i 1991 har Bergen Energi vokst til nærmere 100 ansatte og er i dag verdens største energimegler. Allerede ved oppstart ble SuperOffice CRM tatt i bruk ved det norske hovedkontoret, og de første avdelingskontorene som ble etablert hadde egne versjoner av SuperOffice. Med tiden utviklet både arbeidsrutiner og verktøy seg i individuelle retninger. Tiden var moden for å samle alle trådene.

”Kundebehandlerne gjorde en utmerket jobb men det var litt misnøye med rutinene. Min første oppgave var å ta fatt i dette, og heve statusen til SuperOffice som hovedverktøy for all kundekontakt på alle våre kontorer”, forteller Mowinckel.

Løsningen

Lokale versjoner av SuperOffice ble faset ut, og kundedatabaser samkjørt. Nye rutiner ble utviklet og tilpasset effektiv bruk av SuperOffice.

Resultatet ble en kraftig overhaling av rutinene, for i og med at SuperOffice er så fleksibelt, er det viktig at alle i bedriften bruker SuperOffice på samme måte.

Dette har ført til at kundekontakten nå flyter bedre enn noensinne.

Resultatet

Bergen Energi bruker i dag SuperOffice som primært salgsverktøy og til alle typer utsendelser, fra julekort til årsoppgaver.

SuperOffice er hovedverktøy for samtlige medarbeidere ved hovedkontoret i Bergen og alle medarbeiderne ved de øvrige syv kontorene rundt om i Europa. Alle mindre kontorer har SuperOffice-løsninger som gjør at de kan kommunisere direkte mot en sentral kundedatabase i Bergen.

Nyansatte lærer fra første stund at SuperOffice er utgangspunktet for alle oppgaver som skal utføres. Alle dokumenter opprettes gjennom SuperOffice, all telefonisk kontakt logges, og all kontaktinformasjon registreres og oppdateres. ”Vi har brukt pekefingeren litt, men i dag flyter arbeidet meget godt”, sier Mowinckel.

”SuperOffice er verktøyet som lar oss gjøre jobben vår på en grundig og samkjørt måte, slik at våre kunder blir fornøyde”, sammenfatter Mowinckel.

Gevinster på 1-2-3

- Strømlinjeformet og samkjørt kundebehandling
- Direkte informasjonsutveksling mellom hovedkontoret og kontorene i Europa
- SuperOffice CRM utgangspunkt for alle oppgaver og kundekontakt

