

**SuperOffice REFERANSE: Lebara**

# Effektiv og lønnsom kundeservice med SuperOffice eJournal

**”Allerede etter 3 måneder med SuperOffice eJournal hadde vi halvert responstiden på kunderservice”**

Helen Wibe – leder kundeservice

## Utfordringen

Lebara er en av de hurtigst voksende serviceoperatører i telemarkedet. Selskapet tilbyr et bredt spekter av produkter og tjenester til telemarkedet.

Lebara ble etablert i 2001 og organisasjonen har vokst år etter år. Lebara investerer aktivt i nye markeder og nye produkter, og markerer seg sterkt i det norske markedet. Som et resultat har kundemassen økt betraktelig de siste årene og kundeservice slet med lite kontroll på håndtering av e-post henvendelser ved bruk av Outlook. Dette førte til lang responstid, økende volum og høyt kundefrafall. I tillegg slet man med manglende historikk på henvendelser og mye tid ble brukt på dobbeltarbeid og oppfølging. Wibe så tydelig at noen grep måtte tas for å redusere kundefrafallet og sikre bedre trivsel for medarbeiderne, og derigjennom en mer effektiv hverdag.

## Løsningen

SuperOffice eJournal for kundeservice. Løsningen ble tilpasset Lebara's prosesser og prioritetsområder.

## Resultatet

”Vi satt oss klare mål for arbeidet”, sier Wibe.

Tre områder pekte seg ut som første prioritet. Effektivisere behandling av

henvendelser ved å redusere behandlingstid med minst 1 time per medarbeider per uke, redusere antall henvendelser med 20% og å reduserer kundeavgang med 2%.

”Allerede etter 3 måneder med SuperOffice eJournal hadde vi halvert responstiden på kunderservice, og tilbakemeldingen fra medarbeiderne har vært overveldende positiv”, sier Wibe. De fleste regner med at de er dobbelt så effektive som tidligere og de føler en ny kontroll og orden i hverdagen.

Lebara jobber fortsatt aktivt med effektiviteten på avdelingen og fokus fremover vil være å nå målsettingen på 20% mindre henvendelser, ved blant annet å ta i bruk en automatisert FAQ.

”I tillegg vil det være en kontinuerlig forbedringsjobb å bedre responstiden ytterligere og øke tilgangen på informasjon for kundene”, avslutter Wibe.

## Gevinster på 1-2-3

- Halvert responstid
- Gj. snittlig dobbelt antall saker behandlet pr. time
- Økt kontroll, synlighet og sporbarhet
- Enklere hverdag, mer fornøyde medarbeidere

