

IT-koordinator i Bergen Energi, Henrik Mowinckel:

Krafttak for kundebehandling



“Ved å utnytte mulighetene i SuperOffice, fikk vi hevet kvaliteten på rutinene for kundebehandling, sier Henrik Mowinckel i Bergen Energi. “Der kundebehandlerne tidligere fulgte individuelle rutiner, har vi nå strømlinjeformet og samkjørt arbeidet, med CRM-systemet som hovedverktøy.”

Med kontorer i åtte europeiske land, har Bergen Energi siden etableringen i 1991 vokst til nærmere 100 ansatte og er verdens største energimegler. SuperOffice ble tatt i bruk som CRM-verktøy ved det norske hovedkontoret allerede ved starten. De første avdelingskontorene som ble etablert hadde egne versjoner av SuperOffice. Med tiden utviklet både arbeidsrutiner og verktøy seg i individuelle retninger. I 1998, da Henrik Mowinckel tiltrådte som IT-koordinator i Bergen Energi, var tiden moden for å samle trådene

Samkjørte rutiner og kundedata

– Kundebehandlerne i Bergen Energi gjorde en utmerket jobb også før jeg begynte her, men det var litt misnøye med

rutinene. Min første oppgave ble å ta fatt i dette problemet og heve statusen til SuperOffice opp til hovedverktøy for all

kundekontakt ved alle våre kontorer. 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.

Samlingspunkt for IT

Bergen Energi bruker i dag SuperOffice som primært salgsværktøy 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 kontaklinformasjon registreres og oppdateres. Vi har brukt pekefingeren litt, men i dag flyter arbeidet meget godt. SuperOffice er verktøyet som lar oss gjøre jobben vår på en grundig og samkjørt måte, slik at våre kunder blir fornøyde.



SuperOffice®