

# Ökat kursdeltagande via automatiseringar by Stretch

”Vi ville förbättra vår verksamhet genom att automatisera vår kursadministration samt skapa en bättre kundresa genom marknadsautomatisering.”



Sedan 1941 erbjuder Berghs School of Communication kurser, program och företagslösningar på alla nivåer inom kommunikation.

Berghs fungerar som en fysisk eller digital mötesplats för kommunikation där tusentals personer kan mötas och utveckla sin kompetens. Skolan har ett nätverk med 800 lärare och inspiratörer från branschen.



## Projektmål

- Minska risken för avhopp innan kursstart
- Öka interaktionen och förbättra dialogen med de sökande
- Säkerställa kvalitativ information i utgående kommunikation
- Minska onödig administration internt
- Bibehålla intresset hos de sökande

## Projektgenomförande

- Vidareutveckling av Salesforce Pardot
- Automatisering av kundresa
- Effektiviserad hantering av antagningsbesked och påminnelser

## Verktyg

- Salesforce Pardot

## Effekt för Berghs

- Minskat antal avhopp innan kursstart
- Ökat deltagarantal på kurser och mer professionellt bemötande
- Minskad administration
- Ökad återköpsfrekvens

## BAKGRUND OCH UTMANINGAR

Ansökningar till Berghs kurser kan ske lång tid innan kursstart. För att minska risken för eventuella avhopp innan kursstart önskade Berghs öka interaktionen och förbättra dialogen med de sökande. Kommunikationen skulle vara effektiv, automatiserad och enhetlig med målet att bibehålla de sökandes intresse för de kurser som de sökt.

Berghs hade flera olika system och kommunikationsvägar för att hantera dialogen med de som sökte och anmälde sig till Berghs kurser. Detta innebar en risk för felaktig information i de utskick som genomfördes samt en onödig arbetsbelastning för Berghs medarbetare.

## SAMARBETE OCH RESULTAT

I nära samarbete mellan Stretch Customer och Berghs växte en lösning fram under projektets gång. Stretch föreslog och implementerade förbättringar gällande Berghs användande av Pardot, som är Salesforce Marketing Automation-verktyg. Förbättringarna gav Berghs möjlighet att öka konverteringsgraden från potentiella till faktiska kursdeltagare samt en automatiserad kundresa i Salesforce, i syfte att effektivisera hanteringen av antagningsbesked och påminnelser.

Tack vare den nya lösningen har Berghs lyckats minska avhoppet innan kursstart, öka deltagarantalet på sina kurser, kommunicera mer professionellt samt minska den manuella administrationen. Kursdeltagarna får nu korrekt information i rätt tid som dessutom resulterat i en ökad återköpsfrekvens.

*”Efter flera års samarbete har Stretch en unik insikt i Berghs affärsmodell. De agerar inte bara på våra uttalade behov utan är proaktiva och levererar utifrån vad de anser är bäst för oss. En viktig del är att Stretch ständigt ifrågasätter våra beställningar och därmed säkerställs en leverans som är optimal för våra behov. De överför även kunskapen om vårt Salesforce-system till nya konsulter vilket alltid innebär korta ledtider.” - Mats Lundquist, CIO, Berghs School of Communication*

Vi på Stretch Customer är väldigt glada för det fina samarbete som vi har tillsammans med Berghs!