

# Förbättrade kundupplevelser by Stretch

”Grunden för vår utveckling är kundens upplevelse av oss”

## SPENDRUPS <sup>187</sup>

Familjeföretaget Spendrups Bryggeri är ledande i Sverige och står för en tredjedel av den svenska ölmarknaden.

Företaget drivs idag av den fjärde generationens familjemedlemmar och producerar dryck för välkända varumärken som Norrlands Guld, Mariestads, Heineken och Loka bland andra.



### Projekt mål

- Erbjudna bättre service
- Effektivisera interna processer
- Samla information på ett ställe
- Minska manuellt arbete

### Projekt genomförande

- Krav specificerades utifrån affärsvärde
- Fördjupning av verksamhetsprocesser
- Iterativt arbete med kontinuerliga tester

### Verktyg

- Salesforce Service Cloud

### Effekt för Spendrups

- Bättre kundöversikt
- Möjlighet till effektivare processer
- Nöjdare medarbetare
- Bättre samarbete internt

”Salesforce var väldigt enkelt att implementera, det upplevdes lätt och medarbetarna var mycket nöjda från start. Systemet har lett till ett bättre samarbete mellan avdelningar, man tycker det är kul att arbeta i Salesforce” – Jenny Hagström, administrativ chef kundservice och dryckesteknik, Spendrups Bryggeri AB

### BAKGRUND OCH UTMANINGAR

En bra kundupplevelse för Spendrups innebär proaktiv och effektiv service där kunden snabbt får hjälp med sitt ärende oavsett vem han eller hon pratar med hos leverantören.

Spendrups ville erbjuda sina kunder bättre service och samtidigt effektivisera sina interna verksamhetsprocesser. De ville samla grundläggande kundinformation i ett och samma system och minska manuellt arbete i form av e-post och telefonsamtal. För bästa möjliga kundservice var det viktigt för Spendrups att i det gemensamma systemet kunna få en enkel översikt kring vem kunden varit i kontakt med tidigare samt vilken information som kunden har fått. Denna översikt skulle även vara till stöd för medarbetarna, som då skulle få möjlighet att förbättra och effektivisera det interna samarbetet.

### SAMARBETE OCH RESULTAT

Stretch Customer fick i uppdrag att tillsammans med Spendrups utveckla en framtidssäkrad och modern CRM-lösning som på ett enkelt och effektivt sätt skulle stödja Spendrups behov. Stretch fick rollen som samarbetspartner till Spendrups efter en lång och noggrann upphandlingsprocess.

Den nya CRM-lösningen har gett Spendrups medarbetare en bättre kundöversikt och möjlighet till effektivare processer. Lösningen har också bidragit till nöjdare medarbetare och bättre samarbete mellan verksamhetens avdelningar.

”Stretch har haft ett genomtänkt arbetssätt och de har med en proffsig och ödmjuk framtoning hjälpt oss att se vilka verkliga behov vi har haft och hur vi kan förbättra både arbetsprocesser och användarnas upplevelse av Salesforce” – Fredrika Frisk, projektledare, Spendrups Bryggeri AB

Vi på Stretch är otroligt stolta över vårt samarbete med Spendrups och att vi får vara med och skapa de bästa förutsättningarna för deras vidare tillväxt och kundnöjdhet!