

**FAKTA:**

Granngården har 109 butiker spridda över hela landet. Här kan djur- och trädgårdsintresserade, villaägare och andra handla ur ett brett sortiment. Försäljningen sker genom butiker, postorder och e-handel. Verksamheten har cirka 550 anställda och omsätter årligen cirka 1,7 miljarder kronor.

Smart kundservice hos Granngården

Det var rörigt, saknades kostnadskontroll och kunderna fick inte tillräckligt bra service. 2010 tog butikskedjan Granngården ett helhetsgrepp på telefonin. Trio Enterprise fick en central roll i det nya moderna systemet.

FÖR NÅGRA ÅR sedan saknade butikskedjan Granngården en central lösning för sin telefoni. Situationen var rörig, kostnadskrävande och svårkontrollerad. Kunderna hade svårt att veta vart de skulle vända sig med sina frågor.

– Alla butiker hade egna telefonabonnemang, det fanns ingen gemensam styrning. Googlade du en butik kunde du få upp hur många telefonnummer som helst. Vi hade ingen koll på kostnaderna och utnyttjade inte skalfördelarna med en samordnad upphandling, säger Jenny Johansson, kundtjänstchef, Granngården.

SITUATIONEN KRÄVDE EN nystart och en telefoni-upphandling genomfördes. 2010 kunde en helt ny rikstäckande lösning implementeras där Enghouse Interactives Trio Enterprise fick en central roll. En ny kundtjänst byggdes upp. Alla butiker fick ett eget huvudnummer, ett antal bärbara handenheter och en fast konferenstelefon på kontoret. Butikerna nås via kortnummer och kostnaden för de interna samtalen har sjunkit till noll.

– Eftersom vi är spridda över hela landet var det tidigare svårt med samordnad kommunikation. Förutom att vi raderat kostnaden för interna samtal kan vi med konferenstelefonerna samla personal från flera butiker samtidigt för utbildning, möten och information.

PARALLELLT MED ATT effektiviteten har ökat har relationen till kunderna stärkts i form av bättre service. I dag kan den som ringer in själv göra egna val, som att bli kopplad till kundklubben, tala med kundtjänst, en innesäljare eller bli kopplad till en butik. Kundtjänsten behöver inte ägna tid åt att svara på enkla frågor som öppettider eftersom den informationen är förinspelad. De har dessutom möjlighet

att hålla koll på butikerna och påminna personalen om de missat att logga in på systemet.

FÖRDELARNA MED TRIO är många, berättar Jenny Johansson.

– Personalen i kundtjänsten upplever Trio som väldigt användarvänlig. De tycker att sökmotorn i systemet är fantastisk, det går snabbt att hitta en butik eller någon i personalen med bara några få knapptryckningar. Vi kan koppla kunden direkt och vet att kunden direkt kommer tillbaka om någon inte svarar. Allt hanteras med tangentbordet och vi behöver inte hoppa mellan olika fönster på skärmen. Vi kan se vem i personalen som är på semester och vem som är på möte. Om något händer i en butik, exempelvis ett strömavbrott, kan butikspersonalen ägna sig åt att försöka lösa problemet, samtidigt som kundtjänst lägger ut ett nödmeddelande för snabb information till kunderna, säger Jenny Johansson.

VARJE VECKA TAR Granngården emot närmare 7000 samtal och ungefär lika många mejl fördelade mellan kundtjänst, växel och innesälj. Jenny Johansson berättar också att call back-funktionen, där kunden kan välja om de vill bli uppringda istället för att sitta i en kö, används flitigt. Personalen i kundtjänst kan själva välja när de vill koppla på eller av den.

MINST EN GÅNG i veckan analyseras statistiken i Trio.

– Jag tittar på samtalstid och hur länge kunderna sitter i kö. Vi hade förskräckliga siffror tidigare, nu är vi nere i bara 3 procent tappade samtal. Vi kan också organisera oss på ett helt annat sätt än tidigare. Tack vare statistiken har vi superkoll på när kunderna vill nå oss och kan bemanna därefter.



“Vi hade förskräckliga siffror tidigare, nu är vi nere i bara 3 procent tappade samtal.”

Jenny Johansson, kundtjänstchef, Granngården