

## Lunds Energi

### Lönsam CRM-investering ger bättre kundrelationer

---

Lunds Energi tog på kort tid steget från strikt produktorientering till tydlig och aktiv kundfokusering. Relationerna med kunderna blev märkbart bättre och företaget fick kontroll över varje enskilt ärende. Nu finns möjligheten att arbeta efter principen 'key account' vilket tidigare var en omöjlighet. Investeringen i analys och system är hemräknad på högst tre år menar marknadschef Åsa Holmander.

Många energibolag har svårt att hantera sina kundrelationer. Till stor del beror det på att branschen sedan länge är produktinriktad och inte haft vilja till eller kunskap i hur beteendet kan förändras. Men Lunds Energi skiljer sig från dem. På några år har företaget gått från rollen som energidistributör till tjänsteleverantör och en aktiv aktör på marknaden.

– Kritiken från våra kunder har bitvis varit hård och berättigad, säger Åsa Holmander som är marknadschef för Lunds Energi. Det var hög tid för oss att låta verksamheten styras av kunderna och deras behov. I vårt ansvar ligger även att ge bra service och skapa långsiktiga kundrelationer som är till nytta för alla parter. Att vara kundorienterade är nu en självklarhet. Att ha kontroll på kundtjänstämne var tidigare ett problem. Något system fanns inte för uppföljning av de enskilda ärendena, det gick inte heller att få en överblick över kunderna och vilka produkter eller tjänster de hade från Lunds Energi. Arbetet var onödigt svårt för kundtjänsten och i värsta fall skapade det irritation hos kunderna. Även bland de på Lunds Energi som arbetar med försäljning har behovet varit stort av en samlad kundbild. Varje produkt har sin säljare vilket innebär att företagen har många kontakter in till Lunds Energi men fram till idag har det inte funnits någon samordning.

– Vi började med att låta en konsult gå igenom hur vi hanterade ärendena för att därefter föreslå förbättringar, säger Åsa Holmander. Efter detta arbete stod det klart att vi måste ha ett CRM-system för kundhantering, försäljning och marknadsöverblick.

Lunds Energi gick ut med för att hitta en lämplig leverantör av ett CRM-system. Det fanns flera anbud som utvärderades och valet föll på Pivotal Relationship och Cybernetics som leverantör. Den första analysen av ärendeprocessen avslutades och sex månader senare, togs systemet i pilotdrift hos kundtjänsten för privata kunder. Efter ytterligare tre månader var hela systemet för alla med kundkontakter inom Lunds Energi i full drift.

– För att kunna investera måste vi kunna påvisa lönsamhet. Investeringskalkylerna visade att vi skulle kunna räkna hem investeringen inom två till tre år enbart på en effektivare kundhantering, säger Åsa Holmander.



**CYBERNETICS**

Kundtjänsten hanterar numera fler kundsamtal än tidigare samt på kortare tid och med högre kvalitet. Varje enskilt ärende kan följas och alla kan se det totala engagemanget med varje kund. All korrespondens knyts till ärendet, pappersbrev scannas in liksom fax, e-post bifogas och löpande anteckningar förs. Det innebär i praktiken att vem som helst inom kundtjänsten kan arbeta med ärendet istället för att kunden som tidigare ofta var hänvisad till en person. Väntetiderna i kundtjänst har minskat samtidigt som servicen blivit bättre och åtgärderna tar kortare tid. Med jämna mellanrum görs uppföljningar över vilka frågor som kunderna ställer för att i tid kunna fånga upp generella kundönskemål.

Även för säljarna har systemet inneburit en förbättring. Säljarna är inriktade på en produkt vilket innebär att varje kund bearbetas av flera säljare. Samtliga säljare har nu överblick över alla aktiviteter mot kunderna eftersom kundavtal och kontrakt finns i systemet. De kan nu även arbeta med 'key accounts' istället för enbart med en produkt var.

Det har varit ett stort steg för Lunds Energi och deras kunder. Nästa steg blir att integrera serviceorganisationen i systemet.

- Det står helt klart att vi inte hade kunna motsvara kundernas krav om vi inte hade investerat i CRM-systemet, avslutar Åsa Holmander.

Lunds Energi är en del av Lunds Energikoncernen som ägs, via holdingbolaget Krafringen AB, av fyra skånska kommuner och då till 82,4 % av Lunds kommun, 12,0 % av Eslövs kommun, 3,5 % av Hörby kommun samt 2,1 % av Lomma kommun. Antalet energikunder uppgår till 284 000 och 450 personer är anställda i koncernen. Verksamheten omfattar elnät, elförsäljning, elproduktion, fjärrvärme, fjärrkyla, naturgas, kommunikationsnät, belysning samt entreprenad- och servicetjänster.



**CYBERNETICS**