


Dansk Supermarked, Danmark

Ansigtssløftning til SAP Giver Bedre Kundeservice i Bilka

 Vi har oplevet nogle dygtige og lyttende konsulenter, der gik langt for at forstå vores behov. Samtidig havde de ideer og erfaringer i skuffen, der gjorde arbejdet med at skabe en brugervenlig, overskuelig og hurtig adgang til alle de relevante informationer i SAP let at gå til. Resultatet ser lovende ud, og vi glæder os til at tage det i brug.

Hanne Rything Køppen, Kundeservicechef, Dansk Supermarked

Visuel overskuelighed med alt på ét skærmbillede giver 40 medarbejdere i Dansk Supermarkeds call center bedre arbejdsbetingelser. Nu får kunderne svar med det samme på de hyppigste spørgsmål. Udviklingsopgaven gennemførte Dansk Supermarked med hjælp fra itelligence og brug af SAP NetWeaver Business Client.

2500 opkald og 2500 emails modtager Dansk Supermarkeds online-kundeservice hver uge. 50 medarbejdere i alt og 40 i call centret dækker en åbningstid fra kl. 7 til kl. 22 alle ugens dage, hvor der skal leveres god service til online-kunderne. Spørgsmålene vedrører især ehandelen på hjemmesiden Bilka.dk, men der kommer også henvendelser vedrørende Føtex.dk, Swipbox eller varer bestilt fysisk i butikkerne. Er varen leveret? Findes den også i blå? Kan jeg skifte leveringsadresse? Disse og mange, mange andre spørgsmål kræver en hurtig adgang til at spore ordren og kunden i Dansk Supermarkeds

ERP-system. Call centret har som mål, at ingen kunde skal vente mere end 60 sekunder, og kunden i røret skal samtidig have svar på sit spørgsmål med det samme. Derfor skal servicemedarbejderne slippe for at slå op flere steder og søge efter de enkelte detaljer i et svar til kunden.

“Hurtighed og præcision er alfa og omega i god kundeservice. Vi har nogle meget dygtige medarbejdere til at tage telefonen, og de er gode til at forstå kundernes spørgsmål. Men derefter skal vores “bagland” være nemt for dem at finde rundt i, så de kan løse problemet for kunden. En stor del af den opgave handler om at finde data i ERP-systemet”, siger Hanne Rything Køppen, Kundeservicechef i Dansk Supermarked Online.

Mere end

50.000

Ansatte i Fire Lande

The image shows a close-up of a blue sign with the word "Bilka" in white, bold, sans-serif font. The sign is part of a larger structure, possibly a store entrance, with a cloudy sky in the background.

Mere end

2 mio

Kunder Hver Dag

Apollo med Ansigtssløftning

Dansk Supermarked er en meget stor og meget dygtig retailkæde. Onlineforretningen er den nye "frække dreng" i klassen, som på få år er vokset fra ingenting til en trecifret millionomsætning. Detailgiganten forventer yderligere vækst på ehandel i fremtiden, hvor flere online søgemuligheder og købsmuligheder finder vej ind i butikkerne via smartphones og tabletcomputere. Derfor var der bred enighed om at give servicemedarbejderne i call centeret en optimal brugerflade til SAP-systemet, som er fremtidens ERP-system i hele koncernen. I takt med at stadig flere varekategorier overgår fra det gamle ERP-system til SAP bliver den nemme adgang til data i SAP mere afgørende for hverdagen i call centeret. SAP-udrulningen i koncernen bærer projektnavnet Apollo.

"Vi så hurtigt behovet for at give online kundeservice en ny brugerflade, og havde allerede en god kontakt til itelligence, som det var oplagt at drage nytte af til dette formål", siger Tina Lykke Kristensen, som er projektleder tilknyttet Apollo. Dansk Supermarked fravalgte SAP's standardløsning til order management og call centre.

"Ansigtssløftningen" til SAP-modulet Sales & distribution er i stedet udført med SAP NetWeaver Business Client i samarbejde med itelligence. Samarbejdet startede med grundig foranalyse, hvor konsulenter fra itelligence satte sig ind i hverdagen for medarbejderne i call centret.

"Vi har oplevet nogle dygtige og lyttende konsulenter, der gik langt for at forstå vores behov. Samtidig havde de ideer og erfaringer i skuffen, der gjorde arbejdet med at skabe en brugervenlig, overskuelig og hurtig adgang til alle de relevante informationer i SAP let at gå til. Resultatet ser

lovende ud, og vi glæder os til at tage det i brug", siger Hanne Rything Køppen, Kundeservicechef i Dansk Supermarked.

Agil Arbejdsform

Kundeservice var selv aktiv under hele udviklingsforløbet, fordi udviklerne holdt ugentlige statusmøder med repræsentanter for slutbrugerne. Baseret på 10 user stories – altså typiske arbejdsopgaver i kundeservice – blev brugerfladen udviklet til at lette hverdagen i call centret. Brugen af SAP NetWeaver Business Client og ugentlige dialogmøder betød, at projektet blev meget effektivt. Dansk Supermarked nåede i mål inden for tidsrammen og budgetrammen. Selve programmeringen skete i samarbejde mellem itelligence og Dansk Supermarked.

"Jeg er rigtig glad for slutresultatet. Vores ordre oversigtsliste (POWL list) giver et samlet overblik over ordre status og historik. Man skal ikke klikke 17 gange for at svare på en kundehenvendelse og er der behov for detaljeviden, får man adgang via links i listen. Værktøjet er intuitivt og nemt at arbejde med. Man skriver og søger som i en web-browser", siger procesekspert Hanne Hansen fra Dansk Supermarkeds it-funktion.

Dansk Supermarked

Company:
Dansk Supermarked Group

Industry:
Detail

Products:
Både Food og Non-Food varer

Number of employees
+ 50.000 globalt

Headquarter:
Arslev, Danmark

Presence:
Mere end 1.400 butikker i fire lande