

Polarbröd

Ordning och reda från ugn till mun och tillbaka. Polarbröd – ett av Sveriges äldsta och idag tredje största producent av matbröd – har med Centuris lösningar ökat effektiviteten och kvaliteten i reklamlations- och andra informationsprocesser.

– Med Centuris system har vi kraftigt förbättrat och effektiviserat reklamlationsprocessen, kvalitetsuppföljningen och övrig dokumenthantering. Idag löser vi ett reklamlationsärende på en dag. Tidigare kunde det ta upp till en vecka, konstaterar Anna Olofsson, Gruppledare Kundenservice på Polarbröd.



Bättre kontroll och styrning

Ända sedan bagarmästare Johan Nilsson 1879 lade grunden till Polarbröd har företagets ledstjärna varit att göra mycket av lite. Med andra ord strävar företaget efter att skapa största möjliga brödnjutning med minsta möjliga resursanvändning. Hållbarhetstänket och värnandet om miljön genomsyrar allt från elförbrukning och transporter till administration och kommunikation. Det ska vara optimal resurseffektivitet i alla led och processer. Till exempel drivs all produktion av företagets egna vindkraftverk, som också tillför det allmänna elnätet lika mycket förnybar energi som Polarbröd själva förbrukar. För att centralisera, strömlinjeforma och effektivisera reklamlationshanteringen tog Polarbröd hjälp av Centuri och utvecklade ett molnbaserat och anpassat systemstöd baserat på Centuri Ärendehantering. Den nya lösningen gick i drift under oktober 2015.

– Tidigare använde Polarbröd egenutvecklade SharePointlösningar för att hantera reklamationer. Det var ineffektivt, långsamt och svårt att få en bra bild av pågående ärenden, historiken och företagets framtida utmaningar, förklarar Elisabeth Nilsson, Senior konsult på Centuri.

Summering

Utmaning

Polarbröd använde egenutvecklade SharePoint-lösningar för att hantera reklamationer. Det var ineffektivt, långsamt och svårt att få en överblick av pågående ärenden och framtida utmaningar.

Lösning

För att centralisera, strömlinjeforma och effektivisera reklamlationshanteringen utvecklade Polarbröd en molnbaserad lösning baserad på Centuri Ärendehantering. Lösningen gick i drift under oktober 2015.

Resultat

Den nya lösningen ger Polarbröd bättre överblick, kontroll, styrning och uppföljning av samtliga reklamlationsärenden oavsett avsändare - i en enda gemensam plattform. Reklamlationshanteringen har effektiviserats och servicegraden har höjts.

– Vi behövde en lösning som gav oss bra överblick, kontroll, styrning och uppföljning av reklationsärenden, oavsett avsändare, i en enda gemensam plattform. Vi ville också förenkla och automatisera så mycket som möjligt. Inte minst registreringen som tidigare var mycket tidskrävande, berättar Anna Olofsson.

Polarbröd undersökte flera standardlösningar för dokument- och reklationshantering på marknaden och valde till slut Centuri.

– Vi var bekanta med Centuris system och har använt deras lösningar för bland annat vår kvalitetsledning och avvikelshantering samt vårt styrelsearbete. Centuris moduler är både enkla att använda och mycket kraftfulla. Vi upplever också att Centuris konsulter är lätta samarbeta med och att de är lyhörda och pigga på att förändra och förbättra lösningarna efter våra behov. Efter vår utvärdering var Centuri ett givet förstahandsval, poängterar Anna Olofsson.

Nöjdare kunder och ökat engagemang

Med den nya lösningen kan Polarbröds kunder Polfärskt Bröd själva rapportera sina reklamationer direkt i det webbaserade systemet. Slutkonsumenterna reklamerar via ett formulär på hemsidan och även det går rakt in i systemet, utan någon manuell mellanhantering. När Polfärskt registrerar avvikelser aktiveras deras ärende per automatik till vald handläggare. Kunden kan hela tiden följa och se var i processen deras ärende befinner sig. Endast en liten del av reklamationerna kräver idag manuell hantering. Målsättningen är att på sikt implementera arbetssättet med egen rapportering även för de större exportkunderna.

Anna Olofsson berättar att det blivit betydligt lättare att hålla koll på reklamationerna och att inget ärende längre riskerar att fastna eller falla mellan stolarna. Varenda länk i hela reklationskedjan är mycket synliga och enkla att följa. Kunderna får därmed snabbare återkoppling på sina reklamationer.

– Kunderna är inte bara nöjdare med reklationshanteringen. Deras intresse för vårt förbättringsarbete har ökat starkt eftersom de idag tycker att det är enkelt att rapportera avvikelser och att de snabbt får återkoppling på sina ärenden. Det ökade engagemanget tyder på att vårt nya arbetssätt är till nytta för både oss själva och våra kunder. Kontinuerlig uppföljning ger oss bättre underlag och möjligheter att ständigt förfinas produktions-, distributions- och kundprocesserna, understryker Anna Olofsson.

Kontakt

Elisabeth Nilsson

Telefon: +46 (0) 70 971 23 78

E-Post: elisabeth.nilsson@centuri.se