

Så rustade SAS upp kundtjänsten under pandemin tillsammans med Columbia Road

Våren 2020 möttes flygindustrin av stora utmaningar och helt nya kundbehov. Mitt under den stora omställningen höjde SAS, Skandinaviens ledande flygbolag, servicenivån och sänkte kostnaderna, med hjälp av den digitala försäljningsbyrå Columbia Road och implementeringen av en 360-kundupplevelse i Salesforce.



Pandemin förde snabbt med sig stora påfrestningar och helt nya kundbehov inom hela flygindustrin. För att bättre kunna betjäna sina kunder under dessa nya omständigheter utvecklade SAS sin digitala kundservice genom att erbjuda bättre självbetjäningmöjligheter för kunderna och effektivisera verktygen för sina kundtjänstagenter.

*– Tillsammans med Columbia Road har vi framgångsrikt byggt ett helt nytt IT-landskap för vår kundtjänstverksamhet samt skapat nya effektiva sätt att arbeta för våra kundtjänstagenter. En ny plattform med Salesforce som tillåter en 360-vy av kunddata har inte bara sänkt underhållskostnaderna utan möjliggjort bättre internt samarbete och framför allt en bättre upplevelse för våra kunder. Allt detta uppnåddes med ett litet tvärfunktionellt DevOps-team, säger **Maria Andersson, Head of Digital Development & Customer Interaction, Scandinavian Airlines.***

– Att förbinda sig till år långa planer gör det lätt att glömma kundfokuset och hålla fast vid idéer som kanske inte längre är relevanta. En så pass oförutsägbar händelse som en pandemi understryker verkligen vikten av att arbeta cross-funktionellt för att kunna omprioritera och skifta fokus snabbt för att möta kundernas behov, en lärdom som vi alla borde ta med oss ut på andra sidan. Genom ständig utvärdering av prioriteringar kunde vi säkerställa att ständigt arbeta med den funktionalitet som ger störst nytta för SAS kunder, **säger Simon Fransson, Senior Growth Consultant, Columbia Road.**

Utvecklingen av SAS kundtjänst resulterade bland annat i:

- 360-kundvy: När en kund kontaktar SAS har alla kundtjänsttagenter direkt tillgång till all relevant information kopplad till kunden, som data och tidigare kommunikation.
- Bättre samarbete: Högre synlighet i pågående konversationer har minimerat antalet mail fram och tillbaka, både mellan kundtjänsttagenter och övriga avdelningar.
- Tillgänglig data och spårbarhet: Rapportering och spårning av komplexa interaktioner har förenklats genom att relevant data alltid finns till hands.
- Smidig onboarding: Att utbilda kundtjänstmedarbetare har blivit enklare tack vare att de behöver lära sig färre system för att arbeta effektivt.
- Simplifierat IT-landskap: Framtida utveckling och underhåll har gjorts enklare tack vare den stabila grunden hos Salesforce och överlag en lägre komplexitet i IT-landskapet och avveckling av äldre system.
- Snabbare releasekadens: De samlade nya arbetssätten möjliggör fler frekventa releaser av ny funktionalitet och ett snabbare svar på intressenters behov.

Mer information:

<https://www.columbiaroad.com/cases/scandinavian-airlines-building-an-efficient-360-customer-service-experience-with-salesforce>

[Pressbilder](#)

Om Columbia Road:

Columbia Road är Nordens ledande byrå inom digital försäljning med tjänster som hjälper företag att öka sin försäljning i digitala kanaler genom strategisk vägledning, design, utveckling och marknadsföring. Företaget, med 140 anställda i Sverige och Finland, har en genomsnittlig årlig tillväxt på 70%.

Columbia Road har kunder inom såväl B2C och B2B som Fortum, L'Oréal och Matsmart. www.columbiaroad.com

Om SAS

SAS, Skandinaviens ledande flygbolag, med knutpunkter i Köpenhamn, Oslo och Stockholm, flyger till resmål i Europa, USA och Asien. Inspirerade av vårt skandinaviska arv och hållbarhet, strävar SAS efter att vara världsledande inom hållbart flyg. Vi ska minska de totala koldioxidutsläppen med 25 procent till år 2025, genom att använda mer hållbart flygbränsle och vår moderna flotta med bränslereffektiva flygplan. Förutom flygverksamheten, erbjuder SAS markttjänster, tekniskt underhåll och frakttjänster. SAS är en av grundarna av Star Alliance™ och tillsammans med partnerbolagen erbjuds ett stort antal destinationer runt om i världen. www.sas.se

Vid frågor, kontakta gärna:

Hannah Nordenström, Marketing Lead Sweden
hannah.nordenstrom@columbiaroad.com