

PRESSMEDDELANDE
**Nytt kundrelationssystem ska hjälpa Västtrafik fördubbla resandet**

**Västtrafik, som är Sveriges näst största länstrafikföretag med över en halv miljon resenärer per dygn, har som mål att fördubbla resandet till år 2025. En avgörande förutsättning för detta är nöjda kunder och företaget har nu beslutat att införa ett nytt CRM, ett stödsystem för att få en bättre helhetsbild av kunderna och för att kunna göra kommunikationen och tjänsterna mer relevanta för den enskilda resenären.**

Det nya kundrelationssystemet som nu införs gör det möjligt för Västtrafik att erbjuda en personlig dialog med kunderna och att ta fram relevanta erbjudanden och tjänster. Lösningen införs av konsultföretaget Sopra Steria och är byggd på Microsoft Dynamics. Sopra Steria, som har goda erfarenheter från bland annat Stockholms Lokaltrafik, ansvarar också för utvecklingen och driften av systemet.

*”Sopra Steria har i sitt anbud visat att de har förstått våra behov och önskemål och att de är en partner som levererar med effektivitet, service och kvalitet och som kan vägleda oss i utvecklingen framåt,”* säger Maria Björner Brauer på Västtrafik.

**Kan hantera en miljon kunder**

Lösningen som ska kunna hantera nära en miljon kunder, blir ett stöd i all kommunikation för Västtrafik och gör det möjligt att kunna planera, genomföra och följa upp kampanjer utifrån olika urval, erbjudanden och kanaler. Dessutom kan marknadsföringen automatiseras utifrån olika kundbehov.

*”Västtrafik vill ligga i framkant när det gäller att lyssna och kommunicera med sina kunder på kundens villkor och lösningen stödjer medarbetare att nå dit med rätt kundinsikter i rätt tid. Det ger bästa möjliga förutsättningar att utveckla kundrelationerna,”* säger Fredrik Arbman på Sopra Steria.

**Införs i år**

Lösningen går i drift under 2018 och erbjuder också möjligheter för Västtrafik att lägga till funktionalitet framöver. Västtrafik önskar exempelvis lägga till funktionalitet för mobilt CRM som fungerar på de mobila plattformarna. Företaget ser även CRM-systemet som en integrerad del i organisationens utveckling och öppnar för att organisationens processer kommer att utvecklas tillsammans med systemet, för att utveckla och förbättra verksamheten ytterligare.

*"Den lösning som Västtrafik har valt är framtidssäkrad och i vårt uppdrag ligger att ständigt utveckla systemet och organisationen för att följa de förändrade behoven över tid",* säger Fredrik Arbman på Sopra Steria.

**Om Sopra Steria**

Sopra Steria är ett internationellt konsultföretag som är ledande inom digital transformation av medelstora och stora organisationer. Vår unika kombination av specialistkompetens inom både verksamhetsutveckling och IT ökar värdet på och användbarheten av våra kunders satsningar. I världen är vi mer än 40 000 medarbetare. 375 av oss finns här i Sverige. I Skandinavien har företaget 1800 medarbetare och en omsättning på 2,5 miljarder kronor.

Vår starka kultur bygger på samverkan och teamwork. Genom att dela med oss av vår kunskap och vår positiva kultur bygger vi långsiktiga relationer med både medarbetare och kunder. Vi levererar positiv förändring. Tillsammans.