

Automatisering af indgående ordrer gav fantastisk kundeservice



"Vi ville ikke bare blive bedre til at registrere ordrer. Vi ville også skabe en endnu mere attraktiv forretning"

Frida Bengtsson
Integrationskoordinator

Marcus Jagdell
Kundeservice

Om virksomheden

Svedbergs er førende indenfor badeværelsesindretning og har siden 1920 fremstillet kvalitetssprodukter til badeværelser.

Firmaet har 4 forskellige møbelsier, og produktudvikling, design og produktion foregår i Sverige.

Svedbergs bruger Lasernetet Input Management fra Tabellae sammen med ERP-systemet Infor M3.

Resultater

- Færre fejl
- Hurtigere levering til kunderne
- Kan anvendes af alle kunder
- Fantastisk business case med årlig besparelse på ca. DKK 150.000 (2 timer a 350 kr x 20 dage x 10 måneder)
- Kan bruges ubegrænset
- Bedre kundeservice



Se fler fall och läs mer om detta fall på tabellae.com

Over 4000 kundeordrer om måneden blev tidligere manuelt indtastet. I dag kommer de automatisk ind i ordresystemet. Det har frigjort ressourcer til at tænke kreativt og gjort badeværelsesspecialisten Svedbergs til et fantastisk sted at være kunde. Tabellae har været en vigtig facilitator på effektiviseringsrejsen.

Også til de kunder, der ikke kan bruge EDI

Det var et strategisk mål for ledelsen at digitalisere så mange arbejdsprocesser som muligt. Derfor var der brug for en effektiv 'værktøjskasse', der kunne automatisere flowet af indgående ordrer, også fra kunder, der ikke kan bruge EDI.

"Det hele begyndte for et par år siden", fortæller Frida Bengtsson og Marcus Jagdell fra Svedbergs. "Vores kundeservicechef havde hørt om Tabellae's input-løsning Lasernet og anbefalede at vi kiggede på det til at læse ordrer ind digitalt". "Vi modtog ca. 4000 ordrer om måneden på telefon eller mail, som vi dengang indtastede manuelt. Hvis der fx var 25 produkter i orden var det meget tidskrævende, så effektiviseringspotentialet var stort.

Tabellae afholdt en fin workshop og gennemførte opsætningen efter vores og vores kunders ønsker. Tabellae's konsulenter var meget imødekommende, vidende, løsningsorienterede - og forberedte på hvad vi behøvede. Der skulle testes meget inden vi kunne gå live, men nu modtager vi en stor del af vores digitale ordrer via Lasetnet."

2 timer sparet pr. dag

"Det er skønt at se flowet automatiseret og ordrene tikke ind automatisk. Vi har sparet et par timer pr. arbejdsdag og vores motivation er øget fordi vi kan bruge tiden på at skabe kundeværdi."

Hurtigere leveringstid

"Der sker færre fejl fordi ordrene registreres ko-

rekt med rette stamdata. Og leveringstiden er speedet op fordi ordren registreres hurtigt. Derudover har det givet os kontrol over ordrene, og mulighed for at udvikle os på andre vigtige områder".

Endnu bedre kundeservice

"Input-løsningen skulle ikke bare gøre os bedre til at registrere ordrer. Vi besluttede, at vi samtidig ville skabe en endnu mere attraktiv forretning. Ved at få ordrene ind digitalt, kan vi nemlig i stedet bruge tiden til at

- give god kundeservice og svare optimalt på kundehenvendelser
- give kunderne nye og flere muligheder, fx hjælp til at tegne og designe badeværelser og selv beregne fx leveringsdato
- håndtere nye kunder med specifikke ønsker, fx flere ordrer i samme fil
- udvikle kreative badeværelsesløsninger

Tidligere, når der var højt ordretryk, var vi tvunget til at have fuld fokus på ordreindtastning. Nu har vi fået hurtigere svartid på kundehenvendelser, og det er noget, kunderne er glade for".

Forenkling af driftsmiljøet

"Ledelsen er interesseret i fremdriften og vi har løbende dialog om hvordan vi kan anvende Lasetnet mere og mere intelligent, fx til at sikre at transportform og leverance sker mest effektivt.

I dag bruger vi kun Lasetnet til indgående ordrer. Vi overvejer at udvide og også bruge det til Output så som følgesedler og fakturaer. Det vil gøre det muligt for os let selv at ændre layout og indhold, og kommunikere professionelt med kunderne. Det ville også forenkle vores driftsmiljø. Så der er mange muligheder. Vores automatiseringsrejse er kun lige begyndt, og vi glæder os til fremtiden", slutter Frida og Marcus.