

# Automatisering av inkommande order gav fantastisk kundservice



*"Vi ville inte bara bli bättre på att registrera order. Vi ville också skapa en ännu mer attraktiv verksamhet"*

**Frida Bengtsson**  
Integrationskoordinator

**Marcus Jagdell**  
Kundtjänst

## Om företaget

Svedbergs är ledande inom badrumsinredning och har sedan 1920 tillverkat kvalitetsprodukter för badrum. Företaget har 4 olika möbelsier, och produktutveckling, design och produktion sker i Sverige.

Svedbergs använder Lasernet Input Management från Tabellae tillsammans med ERP-systemet Infor M3.

## Resultat

- Färre fel
- Snabbare leverans till kunderna
- Kan användas av alla kunder
- Årlig besparing på ca. SEK 150 000 (2 timmar à 350 kr x 20 dagar x 10 månader)
- Kan användas obegränsat
- Bättre kundservice



Se fler fall och läs mer om detta fall på [tabellae.com](http://tabellae.com)

**Över 4000 kundorder per månad registrerades tidigare manuellt. Idag kommer de automatiskt in i orderhanteringssystemet. Det har frigjort resurser för att tänka kreativt och gjort badrumsspecialisten Svedbergs till en fantastisk plats att vara kund. Tabellae har varit en viktig facilitator på effektiviseringsresan.**

### Också för kunder som inte kan använda EDI

Det var ett strategiskt mål för ledningen att digitalisera så många arbetsprocesser som möjligt. Därför behövdes en effektiv "verktygslåda" som kunde automatisera flödet av inkommande order, även från kunder som inte kan använda EDI.

"Det hela började för ett par år sedan", berättar Frida Bengtsson och Marcus Jagdell från Svedbergs. "Vår kundtjänstchef hade hört talas om Tabellaeas input-lösning Lasernet och rekommenderade att vi tittade på det för att digitalt registrera ordrar."

"Vi fick cirka 4000 order per månad via telefon eller e-post, som vi då manuellt matade in. Om det till exempel fanns 25 produkter i ordern var det mycket tidskrävande, så effektiviseringspotentialen var stor. Tabellae höll en bra workshop och genomförde konfigurationen enligt våra och våra kunders önskemål. Tabellaeas konsulter var mycket tillmötesgående, kunniga, lösningsorienterade - och förberedda på vad vi behövde. Det krävdes många tester innan vi kunde gå live, men nu tar vi emot en stor del av våra digitala order via Lasernet."

### 2 timmar sparade varje dag

"Det är underbart att se flödet automatiseras och orderna kommer in automatiskt. Vi har sparat ett par timmar per arbetsdag och vår motivation har ökat eftersom vi kan använda tiden för att skapa kundvärde."

### Snabbare leveranstid

"Det blir färre fel eftersom order registreras korrekt med rätt data. Och leveranstiden har kortats ned eftersom ordern registreras snabbt. Dessutom har det gett oss kontroll över order och möjlighet att utvecklas på andra viktiga områden."

### Ännu bättre kundservice

"Input-lösningen skulle inte bara göra oss bättre på att registrera order. Vi beslutade att vi samtidigt skulle skapa en ännu mer attraktiv verksamhet. Genom att få in order digitalt kan vi använda tiden till att

- ge bra kundservice och svara optimalt på kundförfrågningar
- ge kunderna nya och fler möjligheter, t.ex. hjälp att rita och designa badrum samt själva beräkna t.ex. leveransdatum
- hantera nya kunder med specifika önskemål, t.ex. flera order i samma fil
- utveckla kreativa badrums-lösningar

Tidigare, när det var hög orderbelastning, var vi tvungna att fokusera helt på orderregistrering. Nu har vi fått snabbare svarstid på kundförfrågningar, och det är något som kunderna uppskattar."

### Förenkling av driftsmiljön

Ledningen visar intresse för framstegen och vi har pågående diskussioner om att använda Lasetnet ännu mer intelligent, t.ex. för att optimera transport och leverans. För närvarande används Lasetnet endast för inkommande order, men vi överväger att utöka användningen till utgående dokument som följesedlar och fakturor. Det skulle möjliggöra enkel anpassning av layout och innehåll samt professionell kommunikation med kunderna, vilket även skulle förenkla vår driftsmiljö. Vår automatiseringsresa har just börjat, och vi ser positivt på framtiden, avslutar Frida och Marcus.