

Kundportal gav Innovation Lift Scandinavia möjlighet att expandera

Hissproducenten Innovation Lift Scandinavia växte ur sin orderhantering i Excel och arbetssättet för offerter och orderläggning behövde moderniseras och effektiviseras. För att ge kunderna möjligheten att själva skapa offerter och lägga beställningar utvecklades en portal som möjliggjort en radikal expansion för företaget.

Innovation Lift Scandinavia AB (ILS) är ett svenskt företag som startade försäljning och tillverkning av plattformshissar i slutet av 2013. Erbjudandet innefattar högkvalitativa, skräddarsydda plattformshissar med innovativa lösningar till konkurrenskraftiga priser. Försäljning sker via ett globalt distributörsnätverk av professionella hiss företag och företaget har en lång erfarenhet inom branschen för konstruktion, tillverkning och service.

Befintliga orderprocesser höll inte för en växande kundstock

ILS marknad växte och befintliga processer för beställningar och ordrar fungerade inte med det ökade antalet kunder. Hanteringen sköttes helt manuellt i Excel och den ökade mängden ordrar gjorde situationen ohållbar. Idén om att kunderna själva skulle kunna skapa offerter och lägga beställningar växte.

– Vi kände att våra metoder behövde digitaliseras och målbilden blev en egen version av ”Build your Volvo”, berättar Johan Högberg, försäljningschef på ILS.

För att hinna med hanteringen av alla ordrar och ge kunderna snabb service behövdes en mer digital process. Exsitec kopplades in och fick förtroendet att tillsammans med ILS skapa en kundportal där kunderna själva skulle kunna konfigurera sin hiss och utifrån den specificeringen skapa offert och order helt utan stöttning från ILS personal.

Projektet startades med en gemensam förstudie som mynnade ut i ett lösningsförslag på en skräddarsydd webbapplikation. Utifrån detta lösningsförslag utvecklades portalen iterativt i nära samarbete mellan ILS och Exsitecs utvecklingskonsulter för att säkerställa ett så kraftfullt slutresultat som möjlig

”
Att arbeta med en agil, det vill säga en iterativ, utvecklingsmetodik känns för oss självklart. Det ger kunden och leverantören största möjligheter att säkerställa att rätt funktionalitet prioriteras och utvecklas utifrån det perspektiv kunden och deras expertkunskaper från sin verksamhet har.

– Eric Johansson, ansvarig för Exsitecs område för applikationsutveckling och integration.

Idag går samtliga beställningar via den nya portalen

Den nya kundportalen används flitigt direkt av de största kunderna medan de mindre kunderna fortsatt lägger ordrar via ILS medarbetare som själva registrerar beställningarna i systemet. Portalen används idag av både Svenska och utländska kunder, de flesta användarna finns idag i Europa, men även den Asiatiska marknaden är på väg in i systemet.

– Det är fantastiskt roligt att se våra kunder nyttja portalen. De förstår att detta är ett litet system i denna första version men de tycker att det är tillräckligt för att de ska vilja jobba med oss, menar Johan Högberg.

Även internt används portalens funktionalitet där ILS medarbetare nyttjar systemet både vid skapande av ritningar och i produktionen. Systemet håller bland annat koll på information om kunds specifika önskemål för respektive hiss vilket gör det lätt för produktion att hela tiden veta vart de ska leta för att upprätthålla deras erbjudande om skräddarsydda lösningar.

”
Portalen kommer användas i fler syften framöver, till exempel har vi tänkt börja nyttja all den data vi har i systemet och använda portalen vid möten med potentiella kunder.

– Johan Högberg, Försäljningschef ILS

Sparad tid och möjlighet att expandera

I det dagliga jobbet har ILS sparat ovärderligt med tid och kundportalen har möjliggjort för verksamhetens fortsatta tillväxt.

– Allt har fungerat fantastiskt bra och utan portalen hade vi inte kunnat expandera och ta in kunder i den takt vi har gjort. Vi har dock fler utvecklingsidéer på gång och vi lär oss mer och mer om vad vi vill ha för funktioner i systemet framöver. Vi ser detta som version 1, och det kommer med största sannolikhet en version 2 och kanske en version 3, tillägger Johan.

ILS ser ljust på framtiden och på de digitaliserade orderprocesserna. Att det ska vara enkelt för kunden att få fram en offert för sin specifika hisslösning är idag en självklarhet. I framtiden hoppas man på att kunden själv ska kunna generera ritningar via portalen och på så vis kunna göra ännu mer av köpresan själva.

Kundportalen har bidragit till

- Större möjlighet för ILS att öka sin tillväxt och attrahera nya kunder
- En effektivare orderläggning och hantering av offerter vilket frigjort tid från anställda
- Större kontroll på kunds specifika önskemål och förfrågningar med samlad data