

Smart digitalisering hjälper Fonus med värdiga och personliga avsked

Med hjälp av Exsitec har Fonus idag en helt ny webbaserad applikation för kundmöten med direkt koppling till affärssystemet för mindre administration men framförallt en anpassad upplevelse i mötet med kunden.

Fonus, Sveriges ledande koncern för begravningsverksamhet och familjejuridik, har sedan 1945 hjälpt sina kunder genom hela processen att planera och genomföra en vacker begravning.

Verksamhetens karaktär innebär att det är oerhört viktigt att allting blir rätt. Begravningen måste fungera utan problematik för varje kund och det som beställts ska alltid finnas på plats. Det är därför av största vikt att arbetet sker enhetligt på de drygt 200 kontoren.

Förlegade IT-system och nya rutiner

Fonus hade en rejäl utmaning i att modernisera sina processtöd för att vara bättre rustade att möta den nya tidens digitala krav och få ut mer värdeskapande i verksamheten. Den gamla IT-plattformen gick inte att fortsätta utveckla utan man valde att skapa något nytt från grunden.

Affärssystemet byttes ut, men även hanteringen av andra verksamhetsnära kärnuppgifter behövde uppdateras. Den nya lösningen som utvecklades tillsammans med Exsitec innebär en smartare verksamhetsstödande IT för Fonus, med bland annat en helt ny webbaserad applikation för kundmöten och en e-handelslösning, samt uppdaterat stöd för produktionsflödet i kistfabriken.

Ny digital begravningsplanering

Den nya kundportalen består bland annat av ett webbgränssnitt där kundrådgivare, med eller utan kunden, kan planera och administrera en begravning med alla dess valmöjligheter, allt från blommor och musik till kistor och ceremoniplats. I stort innebär det en digitalisering från den tidigare pappershanteringen vilket skapar en säkrare och enklare process för alla. Lösningen har även stöd för arbete ute på fält, bland annat för att hantera beställningar och logistik liksom genomförandet av begravningar.

– Vårt nya affärssystem hjälper oss framför allt att hålla koll på alla detaljer och minimera risken att det blir fel. Ett digitalt arbetssätt gör också att vi enklare kan hjälpa varandra utan att vara på samma kontor då vi direkt i systemet kan se vad som är och inte är beställt och gjort, säger Catharina Stang affärsutvecklare på Fonus.

Ett nytt affärssystem, Visma Business, implementerades som transaktionsmotor i den totala lösningen och all information som hanteras i webblösningen lagras direkt i affärssystemet. Att skapa webblösningen som ett gränssnitt direkt ovanpå affärssystemet innebär ingen manuell stansning eller andra mellanhänder, vilket ger både mindre administration och säkrare hantering.

Smartare logistik i kistfabriken

Det nya affärssystemet infördes även på Fonus kistfabrik för att skapa ett helt integrerat logistikflöde. Idag är alla kistor och urnor märkta med en QR-kod som enkelt kan

scannas och kontrolleras direkt mot ordern i affärssystemet. Den direkta kopplingen mellan lagervarorna och affärssystemet minskar avsevärt risken för mänskligt felande samt effektiviserar lagerhållningen och leveranssäkerheten. En av de viktigaste delarna i ett väl fungerande logistikflöde är att medarbetarna plockar rätt kista till rätt order. Utöver logistiklösningarna har fabriken också fått möjligheten att exponera sina produkter i en e-handelslösning som bygger på Visma Zpider för en enklare hantering av ordrar för både fabriken och kunderna.

– Från att ha arbetat med blanketter och papper till att idag ha digitalt stöd för våra processer har gjort oss säkrare och med en ny kundupplevelse även proffsigare, men framför allt har det effektiviserat vårt arbete genom hela organisationen, avslutar Catharina.

Per Persson

271055

19500801-9999

Personuppgifter och praktiska frågor



PERSONUPPGIFTER



DÖDSBOETS EKONOMI OCH ANDRA PRAKTISKA FRÅGOR



BOUPPTECKNING OCH FÖRSÄKRING

Begravning

FONUS
ETT PERSONLIGT AVSKED

Personuppgifter och praktiska frågor

Personuppgifter
REDIGERA

Dödsboets ekonomi och andra praktiska frågor
REDIGERA

Bouppteckning och försäkring
VÄJ

Begravning

Ceremonin