

“Vi forventer at få endnu glattere kunder og flere accepterede tilbud”



“Det er vigtigt for os at kunne sende individuelt tilpassede dokumenter, der giver god service, styrker brandet og gør os i stand til at onboarder flere kunder”.

Heidi Thingholm

Salgs- og Marketingkoordinator

Rune Limkilde

IT Manager



Om virksomheden

Danske House Nordic skaber møbler og boliginteriør i nordisk design. Den familiedrevne virksomhed blev etableret i 2017 og har ca. 40 ansatte. Virksomheden sælger via forhandlere på mere end 40 forskellige markeder og har et bredt kundegrundlag, fra små webshops til store møbelhuse. Virksomheden kører Dynamics 365 Business Central - Cloud version.

Resultater

- Flere accepterede tilbud
- Bedre kundeservice
- Færre supporthenvendelser
- Glade kollegaer på lageret



Se flere cases og læs mere om denne case på tabellae.com

House Nordic har et stærkt kundefokus og har de sidste år været på en digitaliseringsrejse med nyt ERP, nye dokumenter og redesign af webshop. Alt sammen for at kunne supportere de mange forskelligartede kunder endnu bedre. Medarbejderne har løftet i flok, gentagne tasteopgaver er kommet til livs, og manuelle processer er automatiseret. Og så har House Nordic formentlig branchens flotteste og mest effektive dokumenter.

Teknisk og kommercielt samspil

“Dét kunden ser, skal kunne noget kommercielt”. Heidi Thingholm indså tidligt vigtigheden af, at en designvirksomhed udsender professionelt brandede dokumenter til kunderne. Fx en tilbudsrapport med lækre miljøbilleder samt fakturaer og kreditnotaer med kundernes varetekster og varenumre. Forskellen er til at få øje på:

- Kunderne får bedre service og overblik over varen
- Flere accepterede tilbud
- Supporterne får færre spørgsmål, da relevante stamdata og oplysninger er givet med fra start

Oprindeligt designede Heidi Thingholm tilbuds-kabelonen i InDesign, men arbejdet med at vedligeholde dokumentskabelonerne blev for omfattende, bl.a. når nye produkter skulle inkluderes og andre udgå. “Vi havde behov for nemt at kunne taste en ordre og lave et lækkert tilbudsdokument. Det kan vi gøre nu, hvor vi har fået Lasernet”.

Lasernet valgt pga. individualiseringsmuligheder

Og netop Lasernet valgte House Nordic i forbindelse med opgraderingen til Dynamics 365 BC. IT Manager Rune Limkilde fortæller: “Standarddokumenterne i Business Central levede slet ikke op til vores ønsker ift. dét, vi vil tilbyde vores kunder. Vi kunne vælge at betale en udvikler en masse penge for at kode dokumenterne, og hver gang vi

så havde en rettelse, kunne vi betale endnu flere penge. Der valgte vi at se os om efter alternativer. Vi overvejede et par muligheder, men valgte Lasernet pga. fleksibiliteten og muligheden for individuelle tilpasninger til indhold og layout”.

Kundeønsker kan opfyldes

Heidi Thingholm supplerer: “Det er vigtigt for os at lytte til vores kunders behov. Vi vil gerne tilpasse os og gøre deres hverdag nemmere. Med vores nye ERP-system har vi taget de første skridt på vejen mod at få lettet en masse processer. 11 dokumenter har vi pt. effektiviseret via Lasernet, og tallet vokser. Bl.a. er følgende optimeret:

- Vi kan **printe en pakkeseddel, der består af flere ordrer**. I stedet for manuelt at skulle summere sammen i pivottabel i Excel, kan vi gøre det automatisk fra Lasernet - og ved tryk på blot én knap. Det sparer meget intern tid.
- Vi kan imødekomme vores kunder, der gerne vil have **kundereferencer med på dokumenterne**. Vi skal ikke længere skrive det manuelt på, men kan nu løse det automatisk.
- Kunderne kan få deres **egne layout på følgesedlerne**. Det er en service, vi begynder at rulle mere ud, og som giver os en konkurrencefordel.

EDI: fast pris - uanset antal kunder

For House Nordic ligger der også store muligheder for EDI, som de har kunder på i dag og får flere på i fremtiden.

“Det vægtede tungt i beslutningen, at EDI med Lasernet er samme faste pris - uanset antal dokumenter. Vi har meget forskelligartede kunder med forskellige behov. Dem med mange små ordrer, kan vi bedre servicere fremover, og vi kan få onboardet flere kunder på EDI-løsninger. Med vores nye setup føler vi os godt rustede til at løse enhver udfordring i fremtiden”, slutter de to.