

# Digitalisering i snickeriindustrin – så kundanpassar du sälj- och offertarbetet

Olof Broman, LTU Träteknik

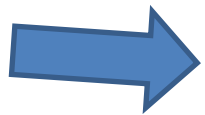


# FBBB - Framtidens Biobaserade Byggande och Boende

## Construction and design

### Delprojekt:

1. Omvärldsfaktorer
2. Marknadsförutsättningar & affärsmodeller
3. Processutveckling
4. Produktutveckling



### 2. Marknadsförutsättningar och Affärsmodeller

WP 2.1: E-handelns möjligheter för nya affärsmodeller

WP 2.2: Kundpreferenser för synligt trä på olika marknader

## Syfte med projektet

Syftet är att öka kunskapen om möjligheter och utmaningar för snickeriindustrin när de tar steg mot ökad digitalisering och E-handel samt hur det påverkar företagens affärsmodeller.

## Arbete på tre fronter

### Nulägesanalys:

Genomlysning av medverkande företagens behov av ökad digitalisering och e-handel. Intervjuer, analys och rapportering till företagen är gjord.

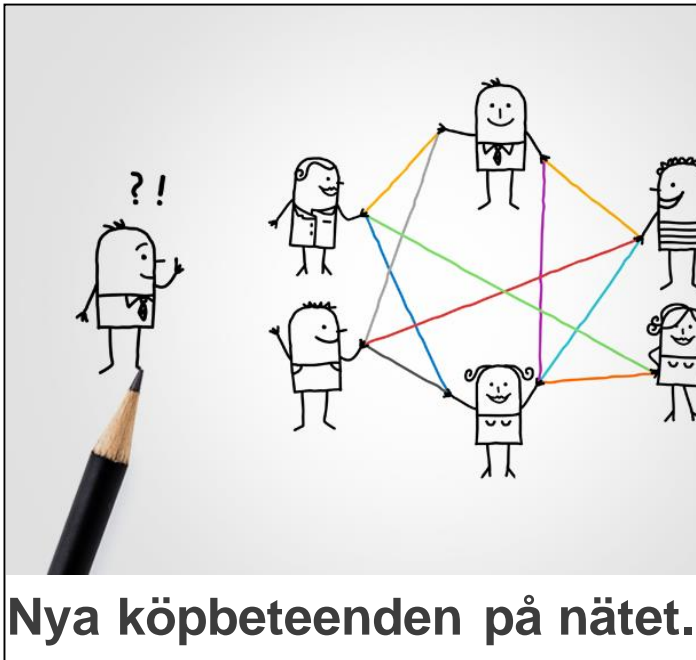
### Handelsmönster:

Genomgång av handelsmönster för ett antal viktiga snickeriprodukter för ROT-sektorn, skall presenteras vid nästa workshop

### Affärsmodeller:

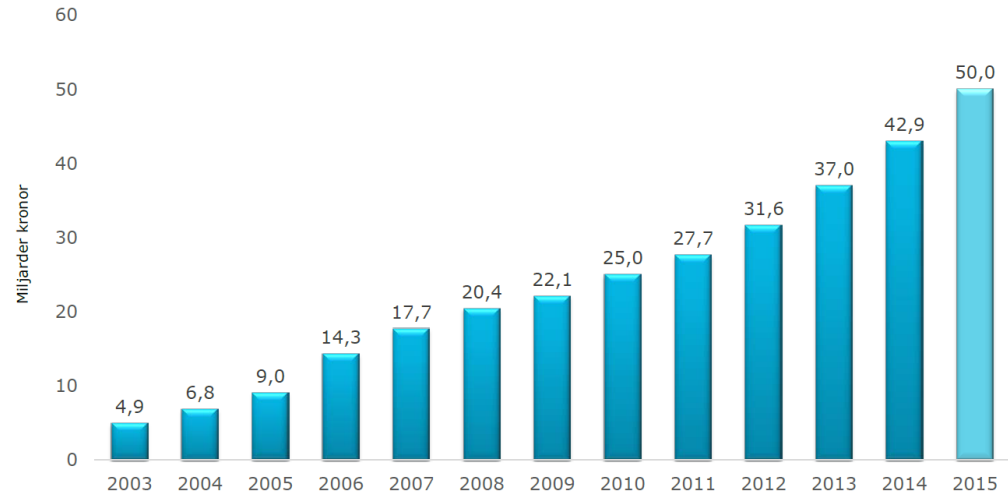
Med nulägesanalysernas resultat som bas studeras företagens behov av förändrade affärsmodeller vilket följer av ökad inriktning mot e-handel.

# Bakgrund: Snickeriindustrin ser att marknaden/kunderna förändras



## E-handeln - 50 miljarder kronor 2015

postnord

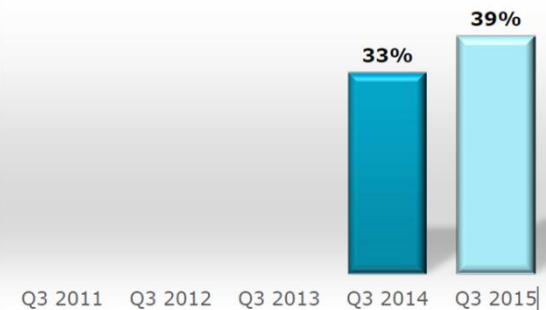


- Det spelar ingen roll om vi ska köpa en flygbiljett eller en diskmaskin. Vi kollar på nätet först.
- Beteendet har blivit allt vanligare även inom B2B.
- Köpare inom B2B ägnade mer än första halvan av köpprocessen åt egen research på internet #

# Undersökning: Buyersphere Project

## Bygghandel

+39%



# Medverkande

## Företag

Drömtrappor AB, Norsjö  
Nya Norrlist AB, Rusksele  
Snidex AB, Burträsk  
SSC Skellefteå AB  
Vindelåns Snickeri AB, Rusksele

Ca 80-tal snickeriföretag i Västerbotten, medlemmar i TräBransch Norr

## FoU

Luleå tekniska universitet  
Linköpings universitet  
TräBransch Norr

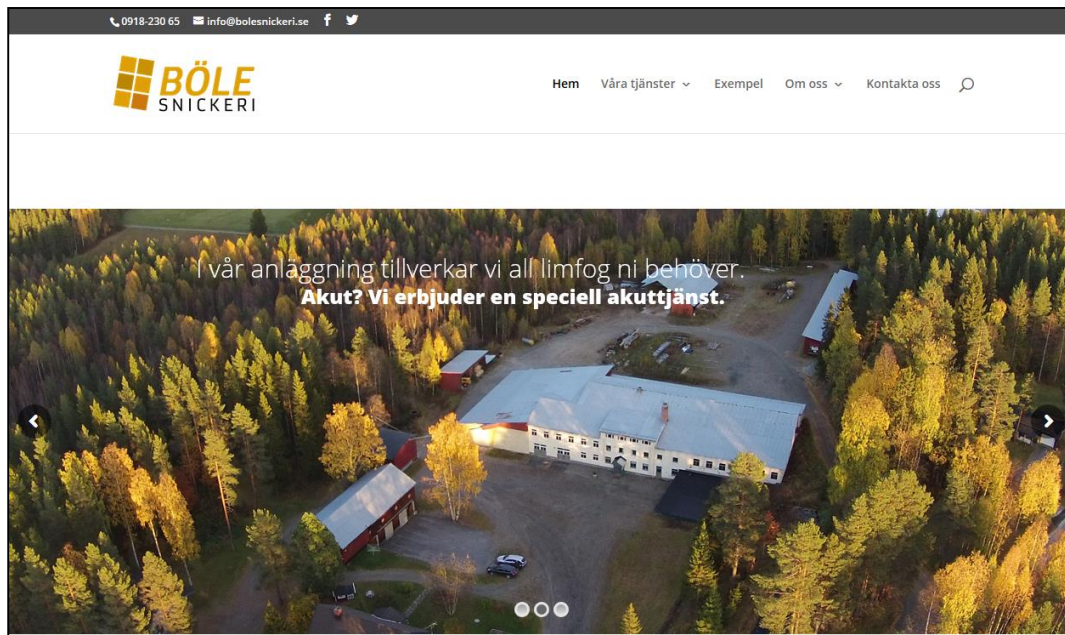
Företagens tankar:

- Tilltron till E-handel är stor men man upplever sig ha dåliga kunskaper
- E-handel förutsätter tydlig produktifiering och kräver nya logistik- och säljvägar
- E-handel kommer troligen förändra mönstret/bruket av återförsäljare, partnerskap och montage
- Tror att en utvecklad E-handel kommer att väsentligen minska kostnaderna för kalkyl- och säljarbete

# Alla företag behöver nå ut till sina kunder, gamla som nya

Kunderna måste kunna nå företagen, hitta rätt, rätt information, bli intresserade ...

- Snickeriindustrin går från geografisk till digital närhet i sina kundrelationer.
- Kunderna köper också kunskap
- Gamla affärsmodeller är i förändring



# Behov: Digital kommunikation med kund inom snickeriindustrin

Hemsida

Kontaktyta, företagets ansikte utåt

Plattform för marknadsföring

Varumärkesbyggande kommunikation

Paketering av produkter och tjänster

Merförsäljning, t ex kompletterande produkter

E-handel

Produktifierat utbud: Kunden väljer, lägger  
beställning & köper

Konfigurator

I applikationer: Kunden väljer och sätter ihop

Hemsidan ett verktyg, en bas för sälj- och offertarbetet

Innehåll & pedagogiskt upplägg

Behov

Integrering med företagets interna material- och ekonomisystem

# Exempel: Drömtrappor, trapprenovering

**RE STAIR**

Hem  
Före och efter  
Renovera eller byta trappa  
Material och valmöjligheter  
Så här går det till  
Unikt kunnande  
Frågor och Svar  
Återförsäljare  
**Shop**  
Älvsbyhus  
Bakkantlist  
► **Plansteg**  
Sättsteg  
Tillbehör  
Vägghandlare

## Plansteg

Planstegen finns i två träslag, ek och ask, obehandlade eller med tre alternativa ytbehandlingar, mattlack, olja eller lasyr (vit, svart och valnötliktande).

Plansteg ek, fk1 | Plansteg ek, fk2 | Plansteg ek, fk3 | Plansteg ask, lack

◀ Föregående ▶ Nästa ▶

### Plansteg

**980 kr**

Planstegen sågas till ur våra ReStair®-skivor som vanligen räcker till två plansteg vardera. Tänk på att vissa steg blir betydligt djupare i en svängd trappa. Du måste alltså mäta noggrant för att veta hur många skivor som går åt. Skivorna är 630 mm djupa.

Tänk på att skivorna finns i olika längder. Två snedskurna steg kan vara enklare att passa in på samma skiva om du väljer en längre skiva.

Planstegsskivorna levereras med förmonterade framkanter och du kan välja mellan tre olika profiler. Vid val av framkantsprofil, tänk på att Fk 2 och 3 kan komma att sticka ut framför vangstycket om trappsteget är monterat långt fram (största mått på framkanten för FK2 o 3 är 20 resp 23 mm för FK1 ca 13mm).

Söker du en annan typ av ytbehandling än det som erbjuds här i e-butiken hänvisar vi dig till någon av våra återförsäljare för beställning.

TRÄSLAG  
Ek ▼

YTBEHANDLING  
Obehandlad ▼

LÄNGD  
910 mm ▼

FRAMKANTSPROFIL  
Fk1 ▼

ANTAL  
1

**KÖP**

## Renodlad E-handel lämplig:

Endast när produkter och tjänster är helt produktifierade & standardiserade

- + Kunden kan beställa när som helst
- + Full integration möjlig av data internt inom företagets ekonomi-och MPS-system
- + Minimalt med adm- och säljarbete
- + Korta leveranstider



# Exempel på nästan-e-handel, god pedagogik och genomtänkt koncept

<http://lovangersbygg.se/>

Standardiserade produkter, modul-tänkande

Brett sortiment men ändå avskalat

Bra konfigurator

e-handel med enkelt offertarbete

+ Minskad kostnad för kalkyl- och säljarbete

+ Kundvården börjar när kunden i stort sett bestämt sig



Personuppgiftspolicy Köp villkor Om oss Kontakta oss

VÅRT SORTIMENT BLI INSPIRERAD NÄR DU KÖPER SÅ BYGGER DU

## Vårt sortiment

Välj bland våra fritidshus, garage, stallar och maskinhallar. Alla våra byggnadstyper består av monteringsfärdiga väggblock och är enkla och smidiga att uppföra. Hittar du inget som passar kan du rita ditt eget helt efter dina behov.



### ENKELGARAGE

Hög kvalitet till bra pris.



### DUBBELGARAGE

Mer utrymme ger fler möjligheter.



### GARAGE MED CARPORT

Två i en. Och båda under tak.



### MASKINHALLAR

Gedigna maskinhallar snabbt och smidigt.



### STALL

Det enkla sättet att bygga ett stall.



### FRITIDSHUS

Fritidshus. Snabbt, enkelt och garanterat prisvärt.



### RITA DITT EGET

Skapa en helt egen byggnad.

Interaktivt: Kunden "bygger" sitt eget hus. Ett stort värde i den känslan.

Transparens: Kunden ser priset direkt.

Underlättar: Ritningar genereras, underlag till bygglov...



[Personuppgiftspolicy](#)

[Köpvillkor](#)

[Om oss](#)

[Kontakta oss](#)



VÅRT SORTIMENT

BLI INSPIRERAD

NÄR DU KÖPER

SÅ BYGGER DU



**131 600** kr

Pris inkl. moms. Byggnadsarea 52 m<sup>2</sup>



1 FORM

2 FASAD

3 FÖNSTER

4 DÖRRAR/PORTAR

5 TAK

6 KONSTRUKTION

SE RITNING

UTFÖRANDE ?



Stående  
panel



Liggande  
panel

FÄRG ?



Obehandlad



Oljegrund  
+ 6 200



Faluröd  
+ 6 200

# Specialsnickerier

För specialsnickerier är det svårare att standardisera – ren e-handel inte lämplig

**Den digitala kommunikationen med kund är inte mindre viktig för det!**

## Viktiga motiv:

- + Nå fler kunder
- + Nå rätt kunder
- + Referensobjekt och bildmaterial mycket viktiga
- + Styra, guida och upprätta en professionell dialog med kund
- + Underlätta för kunden OCH egen personal
- + Minska arbetsmängden (dubbelarbete)
- + Minska felen
- + Underlätta för företagets försäljning-, ekonomi-, adm- och produktion (mps)
- + Satsar man inte på digitalisering så....

**Det blir en form av anpassad e-handel**

**Not: Kostar hjärnkraft, energi och pengar!**



# SSC

## Skellefteå snickericentral

Objektsmarknaden, har enorm palett av olika specialprodukter

Hemsidan, ett arbetsverktyg, en viktig del i kommunikationen med kunderna:

**Byggmästare, byggtrepenörer**  
**Arkitekter, inköpare**

Attraktiv, professionell och med olika kunders behov av fakta, Attraktiva exempelbilder finns lättillgängligt

Framtidsfrågor:

Personalens arbetssätt

BIM



Våra fabriker Nyheter Lediga jobb Felenmalan Personuppgiftspolicy

Hem Produkter - SSC Entreprenad - Referenser Om oss - Kontakta oss Företagsbroschyr

Fönster Invändiga dörrar Utvändiga dörrar Skåp & Kök Glaspartier & skjutdörrar Paneler Möbler & Inredning Elcentralfronter

## Invändiga dörrar



Innerrörrar

Skjutdörrar

Produktguide Innerrörrar

Produktguide Skjutdörrar

Brand

Ljud

Skydd

Vår dag rör vi oss i många olika rum. Vart och ett med sin egen uppgift. En del för gemenskap, andra för arbete eller avskildhet. Med dörren kan vi både öppna och sluta rummet. Vi kan antingen släppa in eller stänga ute besökare, ljud och ljus. Ofta ska dörren dessutom fungera som skydd mot brand, värme, kyla, smuts, överkan och ibland även mot inbrott. Men dörren har också en viktig uppgift i rummets totala gestaltning, både som element i en interiör eller fasad och som introduktion till angränsande miljöer.

Vår idé är att tillhandahålla innerrörrar som möter de exklusiva kraven som finns i varje rum och miljö. Naturligtvis kan våra massiva innerrörrar monteras i nästan alla miljöer, men vi vill här visa på några dörrmiljöer där våra dörrar lämpar sig extra bra och där vi under åren har utvecklat olika lösningar.

### Skolor och förskolor

Vi kan erbjuda klämfria lister på dörrar med brand E130 och ljud upptill 35dB vilket är ett krav i miljöer där barn kan vistas. I de fall dörren har andra krav som inte är förenliga kan det lösas med utanpåliggande klämskydd.

### Hotell

I hotellmiljö är det vanligt med anpassade hotellås. Vi erbjuder dörrar som är typgodkända i E130 och upp till 40dB med den typen av beslägning. Det är också vanligt ur designsynpunkt att det finns speciella önskemål på dörrbladen och vi har stor vana av anpassning efter önskemål. Vi finns idag på många hotell med både dörrar och andra produkter.

### Omvårdnad som sjukhus, tandläkare och veterinärstationer

Sjukhus och SSC går bra ihop på många sätt. Några av våra specialiteter är patientrumsdörrar med insynsluckor, med eller utan ställkarm. Vi är också kända för våra dörrar med

### Broschyrer

Lägenhetsdörrar (PDF)

Massiva innerrörrar (PDF)

### Miljödeklarationer

Miljödeklaration: Innerrörr, fanerad

Miljödeklaration: Innerrörr, laminatbeklädd

Miljödeklaration: Innerrörr, målad

### Monteringsanvisningar

Montering av pocketkarm 95 mm (PDF)

Monteringsanvisning pocketkarm 122 (PDF)

Monteringsanvisning pocketkarm 150 mm (PDF)

Skötsel- och montageanvisning (PDF)

Kantlister (PDF)

### Ritningar

Mått skjutdörrar (PDF)

### Produktblad

Produktblad-VD-3-oklassad-25-30dB-E15-E130\_B

**SNIDEX** Produkter Möjligheter Galleri Aktuellt Om oss Kundservice Kontakt

Skräddarsydda fönster från Snidex för dig som vill ha hantverkskvalitet

**Stor satsning på Snidex**

Under 2018 och 2019 kommer Snidex att investera för cirka 20 miljoner kronor i fabriken. Pengarna kommer att användas till fler maskiner, på att byta ut gamla maskiner, samt att utveckla måleriet och glasningsavdelningen.

Vi på Snidex ser nu fram mot att kunna bemöta våra kunders behov ännu bättre och snabbare.

Lignum – Fönster & fönsterdörrar i trä

Longus – Aluminiumbeklädda fönster & fönsterdörrar

Umidus – Våtrumfönster

Renova – Bågbytesfönster och fönsterdörrar med karmbeklädnad

Novus – Speciallösningar

## Exempel: Snidex i Burträsk

Stor aktör, specialfönster för objektmarknaden. Nybygg och ROT.

Tvåriktad digital kommunikation är mycket viktig.

Kunderna måste i viss mån utbildas då varje specialområde börjar vara svårt och viktigt.

Hemsidan – en startpunkt för kunddialog och offertarbete.



Det ska gå så lätt som möjligt att komma till avslut och beställning. System för detta skall vara genomtänkt. Fel får ej uppstå.

## Så här går det till när ni beställer



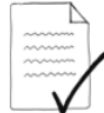
Kika runt på vår sida.



Ni ringer oss och förklarar dina önskemål.



Vi skapar en offert utefter er fönsteruppställning med era krav och behov.



Offerten godkänns och produktionen börjar.



Era fönster produceras.



Era fönster levereras.

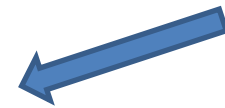
## Att tänka på vid offertframtagning

Det finns några viktiga punkter vid framställande av offert som underlättar för oss på Snidex:

- Vilken fönstertyp gäller det?
- Vilket antal?
- Vilka storlekar? KYM bredd x höjd
- Krav på littera – tex speciella beslag, broms eller ventil?
- Fönsterdörrar; inåt- eller utåtgående, ev bröstningshöjd, livning etc
- Finns det krav på ljudvärden och U-värde?
- Finns det speciella önskemål om kulör? (standard NCS S0502-Y)
- Övriga fakta – säkerhet, brand, utrymning osv?
- Sista datum för överlämning av offert?
- När är fönsterbytet/installationen planerat att genomföras?

## Checkfrågor till företagen: här Snidex

1. Är **H** attraktiv, fungerar och har den uppdaterad information om företaget?
2. Har **H** attraktiva och bra bilder med exempel på typmodeller, detaljer mm som är lättillgängliga?
3. Har **H** bildmaterial som visar produktvarianter, som gör att man i dialog med kund lättare ringar in typexempel?
4. Har **H** ett pedagogiskt upplägg som stöttar kunden i fönsteraffärens faser?
5. Är **H** en resurs för arkitekter och alla andra kunder?
6. Ger **H** tillgång till underlag och nödvändiga handlingar?
7. Fungerar **H** i utbildningssyfte. Behov av fönsterskola?
8. Har **H** anbudsformulär kopplat till en kalkyldatabas?
9. Stödjer hemsidans upplägg och innehåll sättet hur Snidex arbetar/vill arbeta inom marknadsföring och försäljning?



# Ett utmanande exempel:

## Drömtrappor i Norsjö: Trappor i trä för tre kategorier kunder

- Husfabriker, byggare (projektkunder) och privatkunder

Hem Produkter ▾ Inspiration ▾ Så köper du trappa För proffs ▾ Om oss ▾ Kundservice företag ▾ Kontakt ▾



### En trygg väg till den perfekta trappan

Vi har tillverkat kvalitetstrappor sedan 1923. Vår filosofi bygger på kärleken till det vackra hantverket och respekten för naturen. Vår samlade kunskap och erfarenhet garanterar dig inte bara ett lyckat slutresultat utan även en enkel och kvalitetssäkrad process fram till din färdiga trappa – monterad på plats.

Så köper du din trappa >

Utforska vårt sortiment ▾

Levererar 50% av alla trappor i trä (Sverige).

Endast 3% kan sägas vara standardmodell. Allt är kundorderstyrt



Drömtrappor har produktifierat 80-90 modeller för att tydliggöra erbjudandet.

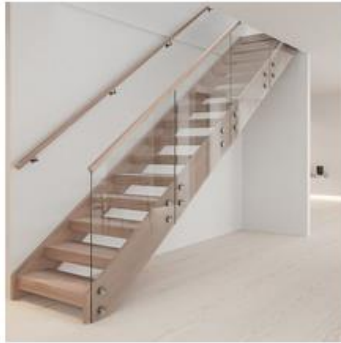
## Utforska alla Inomhustrappor



### Bas

Bas är våra mest prisvärda trapplösningar. Här utgår vi från två olika grundm...

[Läs mer >](#)



### Premium

När du väljer våra Premium-trappor får du stor flexibilitet. Välj ut godbitar...

[Läs mer >](#)



### Special

Våra Special-trappor är precis vad det låter som. När du väljer Special hjälp...

[Läs mer >](#)

## Övrigt sortiment



### Montagetjänster

Visste du att du kan köpa montage av din trappa direkt från oss?

Bäst...

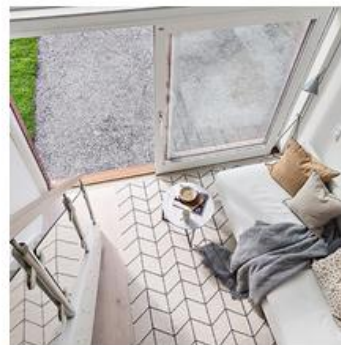
[Läs mer >](#)



### Trapprenovering

Med ReStair® trapprenovering gör du enkelt din trappa som ny igen. Vi erbjuder...

[Läs mer >](#)



### Lofttrappa

Att utnyttja takhöjden och bygga till eller öppna upp för ett loft är ett bra...

[Läs mer >](#)

Man utgår från en grundmodell som modifieras enligt kunds val.

Låter enkelt....

Trapptyp,

Design

Mått

Räckesval

Detaljer

Ytbehandling

Material....

Varje plats är unik och kundernas preferenser styr

Allt skall vara beslutat innan/när beställning görs

Företaget har utvecklat en guide och interaktivitet i linje med hur de vill arbeta med sälj- och offertarbete

## STEPWIZE Tre steg till din färdiga trappa

Det har aldrig varit enklare och tryggare att köpa en trappa. Följ bara STEPWIZE tre steg så står du snart vid foten av en ny trappa.



1. Designval



2. Projekttering



3. Montage

## Om trapp typer



### Rak trappa

En helt rak trappa är den enklaste trappmodellen. Är något mer utrymmeskrävande...

[Läs mer >](#)



### L-trappa

L-trappor svänger en gång och har därför formen av ett L. De två delarna som ...

[Läs mer >](#)



### U-trappa

En U-trappa svänger två gånger åt samma håll och är därför formad som ett U. ...

[Läs mer >](#)



### S-trappa

En S-trappa svänger två gånger men åt olika håll. Kan vara börja både åt väns...

[Läs mer >](#)



### Spiraltrappa

Spiraltrappor kan ta en relativt liten plats och är därför en bra lösning när...

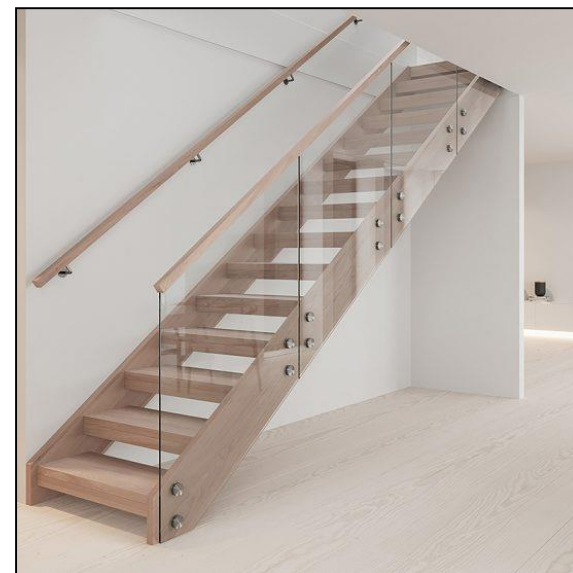
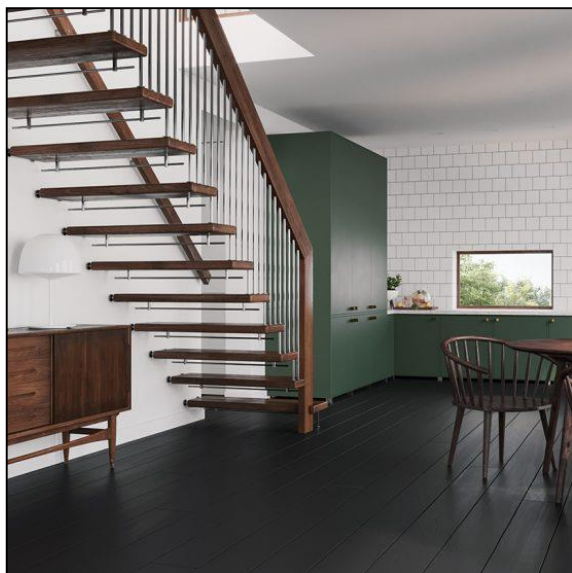
[Läs mer >](#)



### Vilplanstrappa

En vilplanstrappa kan ha olika form beroende på vilplanets utformning. Det va...

[Läs mer >](#)



## Nästa steg

Drömtrappor ser kundernas behov:

Hur kommer den trappa vi tänkt oss att se ut?

Utvecklar en trappkonfigurator med visualiseringsstöd

Den skulle underlätta kundens valprocess, ge än nöjdare kunder

....OCH underlätta integration av data in till företagets interna system

# Dagens konfiguration används bara av egen personal! Här mitt försök till trappbygge!

ZEPELIN | BRF BERWALD HESTRA

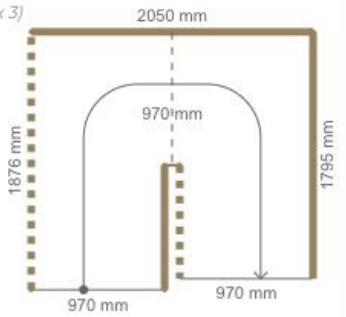
Anbud 301068 (Fristad Bygg) > Första versionen

GODKÄNT ANBUD


### SOLID 4.4.1

27 560 kr

Brf Berwald Villor - Våning 1 till  
2 (x 3)



Del	Mat.	Yta
<b>SIDOVANG, 40 MM</b> Vanger		
<b>FRAMKANT 1, 40 MM</b> Steg		
<b>SÄTTSTEG, 14 MM</b> Sättsteg/B-list		
<b>ST4, 80X80 MM</b> Stolpe		
<b>RS4, Ø25 MM</b> Räckeståndare		
<b>HL1, 40X86 MM</b> Räckeöverliggare		
<b>HL1, 40X86 MM</b> Vägghandledare		

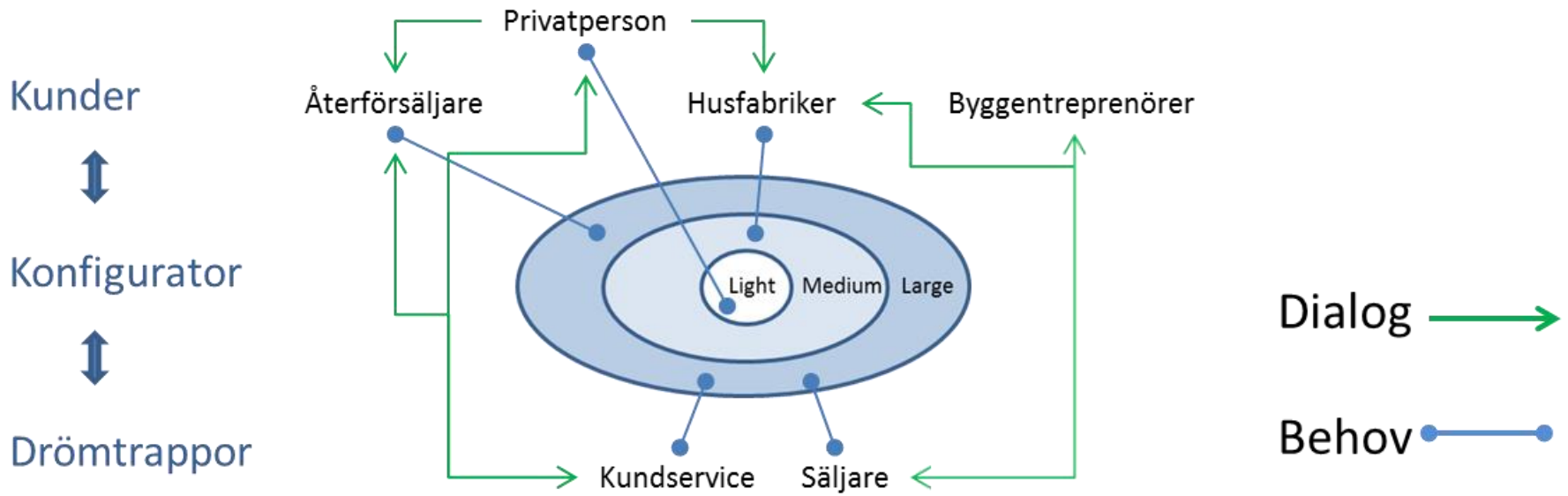


z3d-Brf Berwald Hestra-Brf Berwald Villor-Solid 4.15.1.dae — Låst

Sök

Bygger vidare på erfarenheter från denna...

# Företaget önskar en trappvisualiserare i tre användarnivåer



....för att ytterligare underlätta kundernas val (köpprocess)



## Slutord

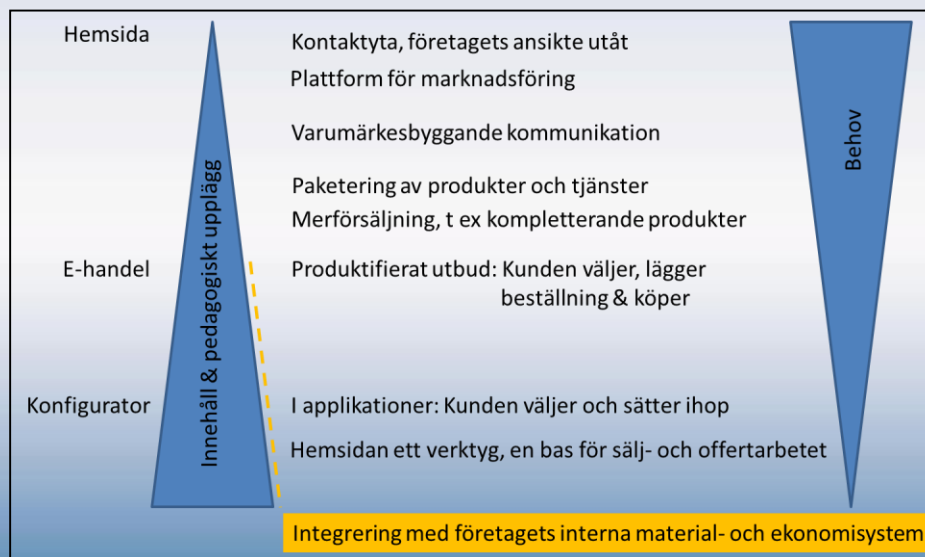
E-handel är mycket mer än bara trycka på beställ/köp-knapp

Hemsidan är en startpunkt för kunddialog och säljarbete

Digital kommunikation är till för bättre affärer

---

Även de minsta företagen (mikro) är intresserade och ser möjligheterna.



/ Tack

