

## Wiwood AB – fokus på kundperspektiv, tillgänglighet och logistik

Intervju med marknadschef Thomas Johansson



Företaget Wiwood har i snart 40 år importerat och distribuerat skivmaterial till den svenska trä- och byggindustrin. I Vittsjö i norra Skåne finns företagets bas med kontor, huvudlager och såganläggning. Sedan 2019 ingår det tidigare familjeägda Wiwood i företagsgruppen [PGAB](#).

### Kartläggning av framtiden utifrån kundperspektiv

Wiwood har framgångsrikt arbetat med en ganska traditionell affärsmodell, och utvecklat verksamheten efter behov. När marknadschefen Thomas Johansson kom i kontakt med projektet INDIGO ökade hans intresse för att ta nya steg för att utnyttja möjligheter med ökad digitalisering.

”Att delta i INDIGO innebar att vi kom igång, vi fick en djupare förståelse av hur våra behov ser ut. Tillsammans med en digitaliseringskonsult gick vi igenom verksamheten. Vi genomförde grupparbeten med delar av personalen och vi identifierade två viktiga utgångspunkter för digitalisering. För det första ville vi kartlägga framtiden utifrån kundens perspektiv – hur ser kunderna ut framöver, vad kommer de att ha för krav, förväntningar och behov? För det andra såg vi betydelsen av att analysera de interna flödena, inför framtida digitalisering”.

Det konkreta arbetet man gjort inom INDIGO har handlat om den första delen, kundperspektivet. Man ville bland annat öka kundernas möjligheter att själva lägga order via hemsidan. En ny leverantör har nu skapat en mer interaktiv plattform som kommer att lanseras under 2020.

## Ökad förståelse kring effektivisering och digitalisering

Thomas Johansson understryker att den tankeprocess som sattes igång, kring interna flöden och ökad digitalisering, är ett viktigt steg framåt, även om man ännu inte börjat avsätta resurser för arbetet. "Vi har fått en ökad förståelse för att vi behöver effektivisera och digitalisera interna rutiner. Att vi nu ingår i en större företagsgrupp innebär självklart förändringar i organisationen som måste få sätta sig, innan vi går vidare."

Tillgänglighet och logistik kommer att vara nyckelord framöver. Den nya hemsidan kommer att göra det snabbare, enklare och mer lättillgängligt för kunderna att hitta varor. Med ökad e-handel blir utveckling av lager och logistik ännu viktigare, speciellt för Wiwood som hanterar ganska skrymmande och otympliga produkter

## Kunderna ska alltid kunna prata med experter



Trots ökad digitalisering kommer direktkontakt med olika nyckelpersoner på företaget alltid att vara en viktig del av kommunikationen. "Ren ordermottagning kan digitaliseras, men våra kunder kommer alltid ha möjligheten att prata med våra experter, som har djup kunskap om våra produkter och som snabbt kan sätta sig in i kundens behov."

Thomas Johansson tycker att projektmodellen för INDIGO var bra. "Kunskapsseminarierna var lärorika med bra föreläsare. De gav inspiration och vi hade givande samtal med de övriga företagen. Vi hade också ett bra samarbete med vår digitaliseringscoach. Hela upplägget kändes gediget."

<https://www.wiwood.se/>