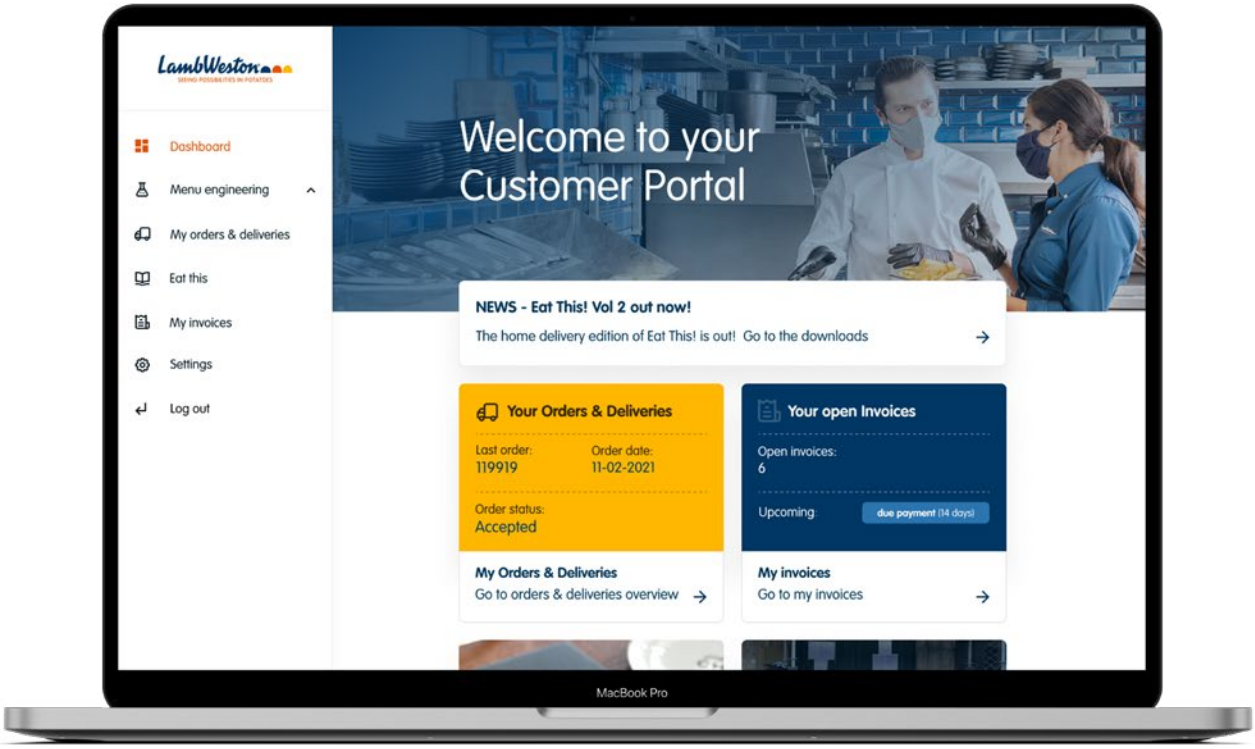
Business case Lamb Weston Customer portal

Your partner in potatoes
lambweston.eu

LambWeston®
SEEING POSSIBILITIES IN POTATOES

Lamb Weston lanceert customer portal om de samenwerking met klanten te verbeteren!



Lamb Weston / Meijer levert friet en aardappelproducten over de hele wereld en heeft als missie om een échte partner te zijn voor haar klanten. Een partner die verder gaat dan enkel de rol van leverancier. Om deze missie kracht bij te zetten is de partnership gedachte een onmisbaar onderdeel van het merk geworden, waarbij Lamb Weston / Meijer haar klanten belooft om 'Your Partner in Potatoes' te zijn. Innoveren in de huidige tijd waarin gemak, efficiëntie en 24/7 digitaal zakendoen centraal staan, was dus een logische stap om klanten nog beter te ondersteunen. Hiervoor haakte Lamb Weston / Meijer IT professional Connect Holland aan, die de basis legde voor de vorming van de portal.

connectholland

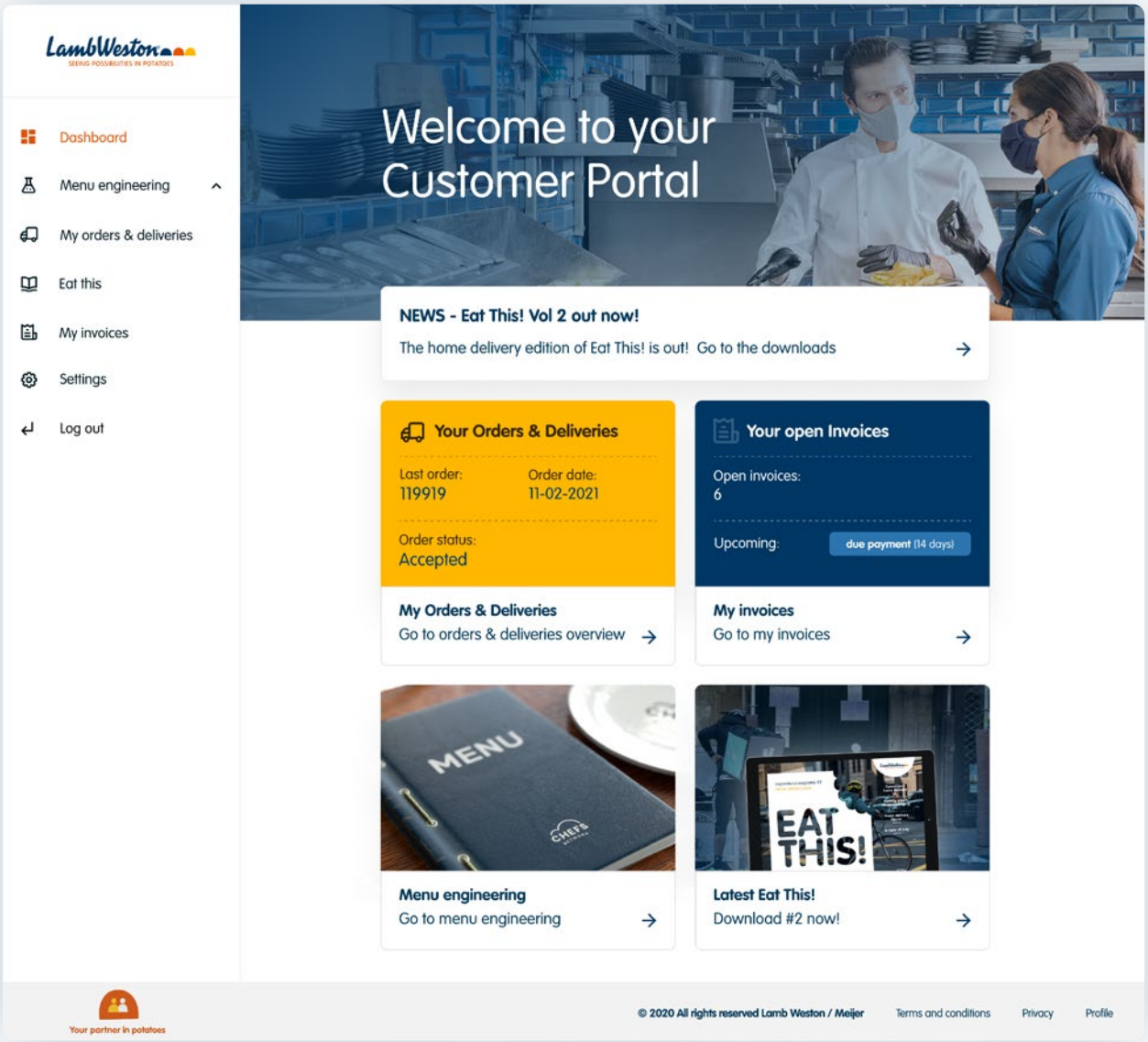
LambWeston
SEEING POSSIBILITIES IN POTATOES

Procesoptimalisatie door efficiënter te werken

Momenteel ontvangt ons bedrijf elke dag tientallen orders in een ongestructureerd format, bijvoorbeeld per e-mail of via een Excel formulier. Om deze goed te kunnen verwerken worden ze handmatig overgezet naar het ordersysteem, wat veel tijd kost en foutgevoelig is. Daarnaast bestellen veel restauranteigenaren en chefs via een groothandel hun Lamb Weston friet. Hierdoor is er een afstand tussen leverancier en afnemer.

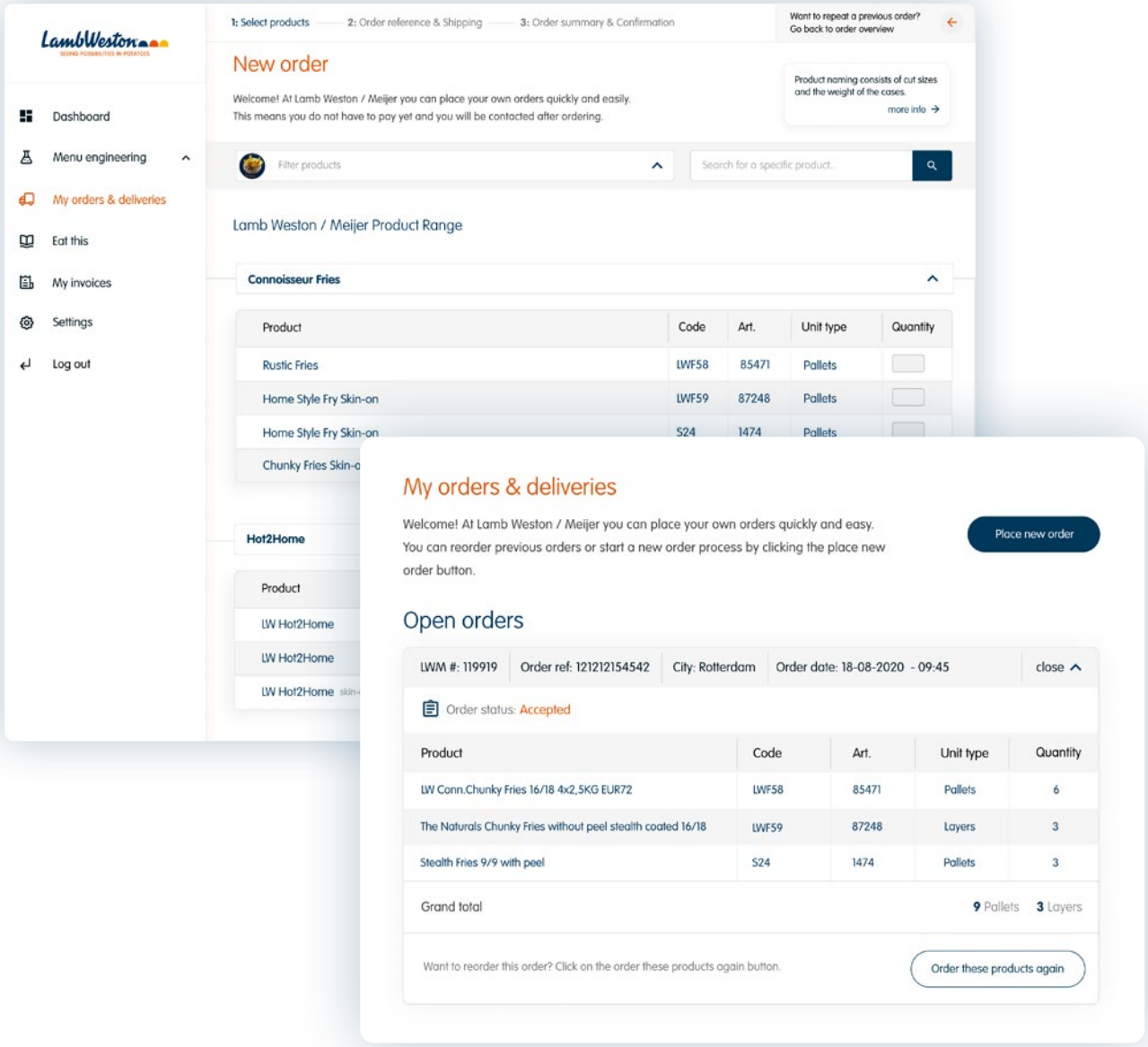
Dit vroeg om een slimme oplossing die niet alleen voordelen biedt voor ons, maar vooral ook voor onze klanten. Het idee voor de nieuwe customer portal was geboren.

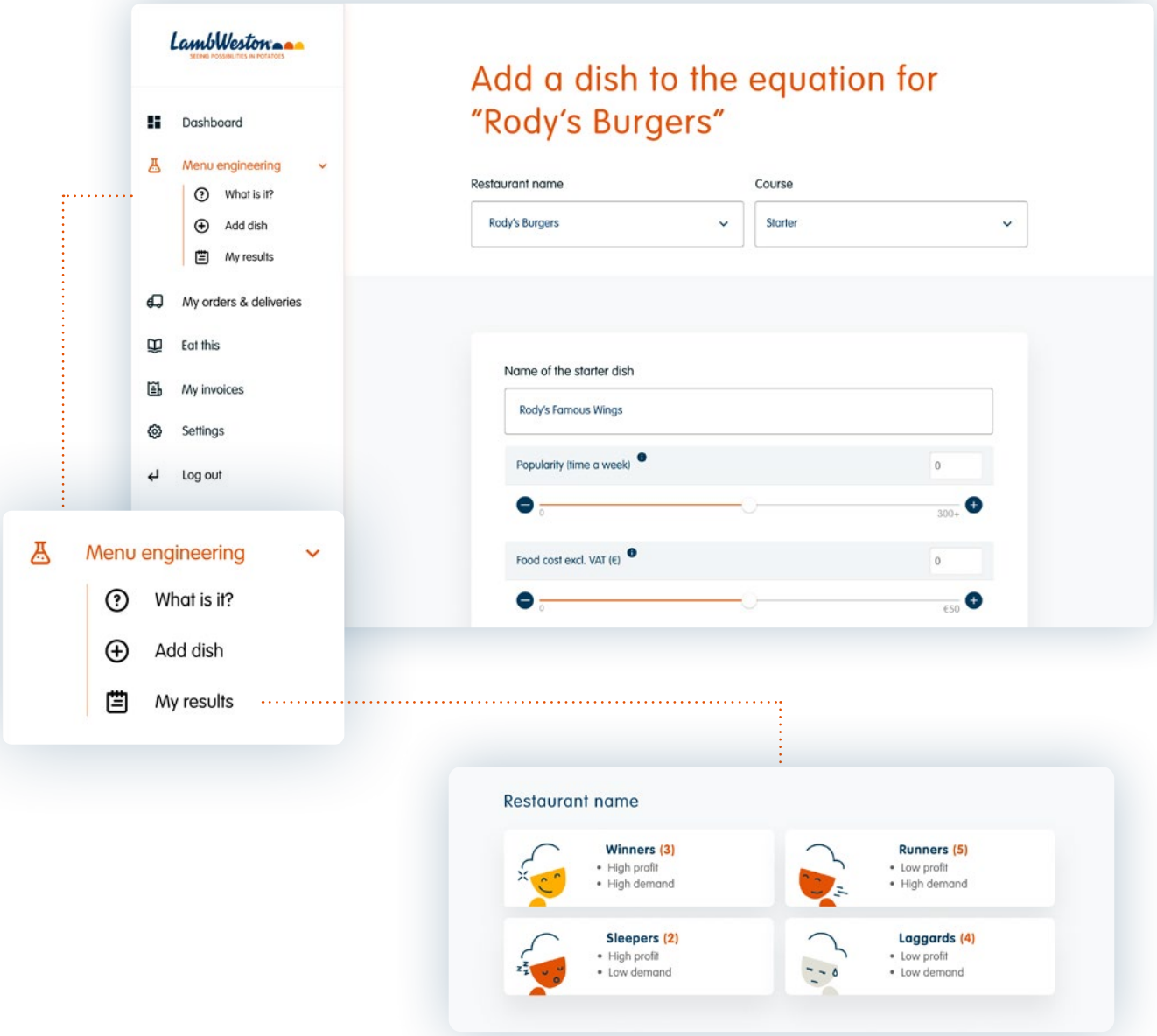
"Met deze customer portal werken we actief aan het creëren van nieuwe ondernemerskansen voor onze klanten."



De customer portal als partnership tool

De customer portal is een persoonlijk, gesloten platform binnen onze corporate website, voor o.a. inkooporganisaties en groothandels. Op dit platform is ons aanbod te vinden en kan er direct een order geplaatst worden. Ook krijgt de klant inzicht in zijn facturen en persoonlijke datageschiedenis, en kan er direct contact opgenomen worden met Customer Care. Dit is de perfecte manier om onze focus van orderverwerking te shiften naar dienstverlening en advies. Iets wat we als 'Your Partner in Potatoes' erg belangrijk vinden. Koopt een klant rechtstreeks bij de groothandel? Dan kan de portal ook gebruikt worden om meer te weten te komen over specifieke producteigenschappen en/of de services die we aanbieden.





Nieuwe ondernemerskansen met menu-engineering

Daarnaast kan de klant op dit platform ook onze menu-engineering tool gebruiken. Binnen deze calculatie tool kan een horecaondernemer of chef de omzet, effectiviteit en nieuwe kansen voor zijn huidige gerechten inzichtelijk maken. Uniek hieraan is dat we naast concrete handvatten ook direct tips van andere chefs delen om meer rendement uit je menu te halen. Zo creëren we voor al onze klanten nieuwe ondernemerskansen, wat hun behoeften ook zijn.

"Je klant exact het product kunnen bieden waar ze (onbewust) op zaten te wachten, dat is wat een échte partner doet."

Investeren in mooie klantervaringen

Door de slimme opzet van de portal kunnen we bijvoorbeeld een selecte groep uitnodigen om een nieuw product te testen, kunnen we recepten delen of een bepaald product onder de aandacht brengen bij specifieke horecaondernemers en chefs van wie we weten dat zij (vaak onbewust) op dit aanbod zitten te wachten. Precies aanbieden wat je klant zoekt wordt met de portal dus veel makkelijker en gaat leiden tot wederzijds vertrouwen en mooie klantervaringen.

Door deze interactie binnen de customer portal weten we exact wat er in de markt leeft, zodat we hierop ons productaanbod, diensten en adviezen kunnen afstemmen. Daarnaast biedt het ons de kans om binnen een veilige omgeving écht het gesprek aan te gaan. De perfecte basis dus om een stabiele samenwerking op te baseren.

De toekomst draait om samenwerken

Lamb Weston / Meijer's wens om langdurige samenwerkingen aan te gaan geldt niet alleen voor (potentiële) klanten. Zo heeft Connect Holland in een eerder stadium, en met veel succes, de gehele corporate website van Lamb Weston / Meijer ontwikkeld. Dit zorgde ervoor dat Connect Holland als partner voor de realisatie van de Customer Portal, de logische keuze was. En ook hierbij kozen beide partijen voor een lange termijn oplossing: Connect Holland baseerde de nieuwe portal namelijk op de Cloud diensten van AWS, welke een koppeling hebben met onder andere SAP.

De snelheid en schaalbaarheid van AWS zal Lamb Weston / Meijer de komende jaren helpen bij het verder uitrollen en uitbouwen van het platform, te denken aan het optimaliseren van de functionaliteiten en uitbreiden naar doelgroepen. Daarnaast kunnen er vanuit AWS ook additionele applicaties en platformen worden ontwikkeld als aanvulling op de huidige Customer Portal. Dit geeft extra mogelijkheden voor de toekomst.

De MVP / basisversie van de Customer Portal werd binnen 3 maanden gerealiseerd en kreeg bij de eerste gebruikerstest een cijfer van een 9,5 op een schaal van 10. Een goed resultaat dat enkel kon worden gerealiseerd door de goede samenwerking tussen de IT specialisten van Connect Holland en de food specialisten van Lamb Weston / Meijer.

Zo werd met goed partnership alles op alles gezet om via de Customer Portal zowel de groothandel, restauranthouder maar ook Lamb Weston / Meijer meer tijd te bieden om zich samen op de kansen in de foodservice te kunnen richten. Want door samen te groeien bereik je meer!