



Referentiecase

Ridder Drive Systems
Internationaal klantportaal



the art of sharing

Ridder Drive Systems: Internationaal klantportaal

“Als internationale speler op het gebied van aandrijfsystemen hadden wij al langer de behoefte om ook buiten kantooruren onze klanten te woord kunnen staan. Daarnaast was er niet één centrale plaats waar onze klanten handleidingen en informatie konden vinden. Met de Ridder Support Server bieden wij onze klanten nu een portaal waar zij alle relevante informatie kunnen vinden in de door hun gewenste taal.”

Wim Wemekamp, Product Manager van Ridder Drive Systems



De uitdaging

Ridder Drive Systems ontwikkelt, produceert en verkoopt een compleet assortiment elektromechanische aandrijfsystemen. Deze systemen worden voornamelijk toegepast in de agrarische sector en voor kassenbouw, bijvoorbeeld voor het openen en sluiten van ventilatiekleppen. Het assortiment bestaat uit meer dan 1000 verschillende onderdelen waarbij ook reserveonderdelen geleverd worden. Ridder is internationaal actief en levert haar producten vooral aan de dealers, kassenbouwers en installateurs.

Om bijvoorbeeld een nieuwe kas te bouwen, worden bouwtekeningen gemaakt waarin de aandrijfsystemen van Ridder worden opgenomen. Om te zorgen dat de aandrijfsystemen op de juiste manier en plaats gemonteerd worden, zijn specifieke informatie en CAD-tekeningen nodig van de aandrijfsystemen. Voorheen werden deze bestanden per e-mail naar de klant gestuurd of konden deze deels via de website gedownload worden. Het aanbieden en zoeken naar de juiste informatie nam hierdoor veel onnodige tijd in beslag. Aangezien Ridder steeds internationaler opereert en ook haar buitenlandse klanten op elk moment van de dag van de juiste informatie wil voorzien, was Ridder op zoek naar een klantportaal om informatie 24/7 te kunnen delen. Hiervoor heeft Ridder de expertise van ETTU ingeschakeld om een klantportaal te ontwikkelen in SharePoint.



Ridder Drive Systems: Internationaal klantportaal

De oplossing

Voor Ridder Drive Systems heeft ETTU de Ridder Support Server ontwikkeld, een klantportaal dat volledig gebruik maakt van Microsoft SharePoint. Door middel van Form Based Authentication kunnen zowel medewerkers als externen inloggen op het portaal. Op basis van de behoeften van de klant, wordt specifieke informatie weergegeven. Zo kunnen sommige klanten naast productinformatie en handleidingen ook zelf systeemberekeningen maken en CAD-bestanden downloaden. Nieuwe klanten kunnen daarnaast zelf een persoonlijk account aanvragen via de website.

Voor het maken van berekeningen kunnen de klanten gebruik maken van de online calculatieserver. Om een systeemberekening te maken, vult de gebruiker de benodigde informatie in waarna via het portaal automatisch een berekening wordt gemaakt om de juiste toe te passen Ridder producten te bepalen. De resultaten van de berekeningen ontvangt de gebruiker direct per mail.

Het klantportaal is beschikbaar in 6 verschillende talen met elk dezelfde structuur. Dit zorgt voor herkenning bij de klant en ook dat informatie op dezelfde manier wordt weergegeven. Daarnaast is het klantportaal zo ingericht dat informatie snel teruggevonden kan worden, bijvoorbeeld op taal en artikel- of typenummer.

De meerwaarde

Het klantportaal biedt de klanten van Ridder één centrale plaats waar alle relevante informatie geraadpleegd kan worden. Grote bestanden hoeven niet meer per e-mail verstuurd te worden en klanten kunnen daarnaast zelf calculaties maken met behulp van de productconfigurator. Hierdoor zijn klanten in staat zelf op elk moment van de dag de juiste informatie te krijgen en zijn de medewerkers van Ridder minder tijd kwijt met het toesturen van informatie en het maken van de calculaties.

SharePoint biedt zowel de medewerkers als de klanten een veilige omgeving waar informatie gevonden kan worden. Alleen geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot specifieke informatie.

Al meer dan 200 klanten maken gebruik van het klantportaal en de reacties zijn erg positief. Klanten zoeken nu in eerste instantie de informatie via het portaal en pas als ze specifieke vragen hebben nemen ze contact op. Het portaal biedt dan ook uitgebreide Self Service mogelijkheden die in de toekomst ook verder uitgebreid gaan worden.

Benieuwd naar de mogelijkheden?

Neem voor meer informatie over deze referentiecasi of over andere oplossingen contact met ons op.

ETTU

Kampenringweg 45b
2803 PE Gouda
T: +31(0)182- 686 000
E: marketing@ettu.nl
W: www.ettu.nl

Microsoft Partner

Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Gold Digital Marketing
Silver Mobility

