



SUCCESS STORY – Atlet



Bättre Uppföljning till Kunder och Snabbare Tillgång till Information för Atlet med Epicor Service Management



Success Highlights

Problem och Möjligheter

- Med ett kontinuerligt växande företag håller IT avdelningen konstant på med att utveckla systemen och infrastrukturer för att bäst kunna stödja de anställda
- Det fanns ett behov för en lösning på servicesidan så att serviceprocessen var bättre kontrollerad och kunde bli automatiskt integrerad med iScala

Epicor Lösningar

- Epicor iScala
- Epicor Service Management
- Epicor Service Connect

Fördelar

- Efter att ha implementerat servicemodulen kan Atlet idag få ut mycket mer information och uppföljning från systemet
- Integreras lätt till alla system
- Dataserna hänger ihop väldigt bra

Företagsfakta

- Region: Europa, USA
- Industri: Trucktillverkare
- Antal bolag: 9
- Hemsida: www.atlet.com

ATLET

“...vi kan få ut mycket mer information ur systemet. Till exempel, att ta fram en timläsarmätning på ett avtal eller en kund i det gamla systemet kunde ta två dagar. Nu kan vi få ut den informationen på två minuter.”

Ingegerd Hedlund, serviceadministratör, Atlet

För fyra år sen introducerade Atlet AB Epicor iScala Service Management modulen som stöd för sina serviceprocesser. Idag körs cirka 40,000 serviceordrar per år och Atlet kan få ut mycket mer information och uppföljning från systemet.

Atlet är en del av Nissan Forklift Co. Ltd och en av Europas ledande trucktillverkare och materialhanteringsexperter. Företagets mål är att förbättra lönsamheten för kundernas materialhantering. Det gör dem genom att tillhandahålla lager- och motviktstruckar med de bästa tekniska och ergonomiska finesserna, samt service och rådgivning efter köpet, baserat på kundens unika situation.

Atlets truckar tillverkas i Mölnlycke utanför Göteborg där huvudkontor, forskning, fabrik samt utvecklings- och produktionsanläggning ligger.

Atletkoncernen har nio dotterbolag och en internationell avdelning. Dotterbolagen ligger i Belgien, Danmark, England, Frankrike, Tyskland, Holland, Norge och USA.

Atlets internationella avdelning är en separat organisation för distributörsmarknaderna som arbetar enligt metoden ett lönsamt partnerskap, en uppsättning koncept och program för affärsstöd, utvecklade särskilt för distributörspartnerna.

About Epicor

Epicor is a global leader delivering business software solutions to the manufacturing, distribution, retail and services industries. Epicor serves more than 33,000 customers in over 150 countries.

EPICOR®

Från Gammalt till Nytt

Med 1,000 anställda ligger pressen på IT avdelningen att se till att infrastrukturen och resursplaneringen fungerar. Från kundorder till leverans och service. Atlet AB har använt Epicor iScalas moduler för order, lager och fakturering sedan 1997, och lade till service order modulen 2007. Idag använder företaget den modernaste versionen av Epicor iScala efter att ha gått igenom flera uppgraderingar genom åren.

”Vi hade ett gammalt DOS baserat service order system som var anpassat till Atlet”, säger Ingegerd Hedlund, serviceadministratör för Atlet. ”Systemet fungerade inte i Windows miljö och vi behövde ett modernt system som kunde stödja oss även i framtiden. Något som kunde växa med oss. Vi valde iScala framförallt för att uppföljningen inom systemet är så bra, vi kan se all information mellan oss och kunden hur bra som helst. Ett par av våra dotterbolag körde redan iScala och de var nöjda så valet föll på iScala.”

”Idag kör vi iScala i Sverige, England, Holland, Frankrike, Tyskland och Belgien”, säger Anna Böhnisch, IT chef för Atlet. ”I Holland har vi ett shared service center som stödjer centrala Europa, och vi använder olika moduler i olika länder beroende på vad vilka behov de bolagen har.”

På huvudkontoret i Göteborg ligger exempelvis ekonomidelen i ett annat affärssystem som sköter koncernredovisningen och detta system är integrerat med iScala för order, fakturering, lagerhantering samt service och projekthantering. ”Vi har också ett lagerplaneringssystem som pratar med iScala och håller ordning på lagersaldo för reservdelar”, säger Patrik Magnusson, reservdelsansvarig på Atlet. ”Det systemet sköter planering och inköp.”

Full Fart på IT

Det är alltid många projekt på gång hos Atlet och IT avdelningen står aldrig stilla utan försöker att kontinuerligt underlätta de anställdas behov.

”Just nu håller vi på att kartlägga hur vi jobbar i alla våra bolag så att vi kan sätta ihop en best-of-breed mall och rulla ut iScala till fler dotterbolag. Vi har också påbörjat ett projekt för att samla serviceinformation till ett centralt data warehouse, något vi har haft behov av länge”, säger Böhnisch. ”Vi tittar också på hur vi kan automatisera faktureringen med Service Connect, något vi redan använder för inköp och säljorder. Det står alltid projekt på kö som vi vill göra!”

Epicor Service Connect är en plattform för affärsintegration som agerar som en central punkt för säker sammansättning av arbetsflöden inom Epicors applikationer.

Modulen innefattar även funktioner för extern sammanlänkning med applikationer från Epicor och tredjepartstillverkare.

Service Connect är mer än bara ett verktyg för integration, det är en snabb plattform för införande av arbetsflöde och systemorkestrering genom ett visuellt upplägg som kräver minimal programmeringsinsats.

Magnusson förklarar att Atlet hela tiden håller på att förbättra infrastrukturen och affärsprocesserna för att kunna hjälpa bolaget växa. ”Vi har en reservdels webbshop som vi utvecklar hela tiden, där kan våra återförsäljare även lägga in reklamerations ärenden via en webbsida och dessa går automatiskt rakt in i vårt iScala system. Dessutom vill vi starta ett pilotprojekt i Holland där vi ger alla våra servicetekniker mobilt IT stöd, och vi tittar på hur vi kan förbättra vår leverantörsfakturaprocess.”

Han fortsätter, ”Eftersom vi använder flera affärssystem idag så kommer fakturor in från flera olika system och vi vill att de alla kommer in centralt och sen distribueras ut till deras rätta ställen. Så nog har vi mycket på gång!”

Introduktion av iScala Service Management

För drygt fyra år sedan introducerade Atlet iScalas servicemodul. Servicemodulen kan hjälpa ett företag att koordinera sina samtliga resurser för att garantera den högsta nyttjandegraden av resurser och material, vid rätt tid och till lägsta möjliga kostnad, med maximal avkastning och nöjdare kunder.

Modulen har omfattande servicefunktioner som till exempel hantering av kontrakt och att göra överenskommelser på kundnivå med full insyn i risker och eventuella problem med att uppfylla kontraktet.

Förebyggande schemaläggning av underhåll tillsammans med serienummer och kontraktshantering möjliggör effektiv planering av dagsordning och resurser, vilket leder till nöjdare kunder och reducerade kostnader.

Atlet införde iScalas servicemodul för att effektivisera administrationen av serviceordrar, inte så mycket för att minska tiden för registreringen, men att kunna få ut informationen och analyser på ett bättre sätt. I Sverige ringer kunderna själva till ”sina” servicetekniker, dvs teknikerna skapar en stor del av serviceordrarna själva. Den återstående delen är planerat underhåll som skapas i iScala och skickas ut till teknikerna.

Processen i sig är sig ganska lik även efter införandet av iScala. Men informationen är bättre strukturerad och sökbar.

I dotterbolagen ringer kunden till våra call-centers på kontoren och serviceordrarna skapas i iScala och distribueras ut till service teknikerna. På Atlet i England finns en fungerande mobil servicelösning integrerat med iScala. Det har tagit ganska mycket tid och resurser att införa men är idag en mycket effektiv och resurssparande lösning.

iScalas servicemodul är mycket använt. "Vi har 100 servicetekniker här i Sverige (ca 500 i koncernen)", säger Hedlund. "Det gör att det blir många serviceordrar. I snitt kör vi ca 300 serviceordrar per dag, och det blir drygt 40,000 per år."

Hög Leveranssäkerhet

För att stödja företagets mål att förbättra lönsamheten för kundernas materialhantering så har Atlet hög leveranssäkerhet på reservdelar med en 96 % servicenivå på den svenska marknaden.

"Det tar ca 30 minuter från det en order har lagts till att godsen är reserverade på lagret. Om en kund lägger en order innan klockan 4 på eftermiddagen så levererar vi produkterna till dem före klockan 7 nästa morgon, och detta händer inte bara i Sverige utan vi håller en lika hög servicegrad runtom i hela Europa", säger Magnusson. "I Sverige bokar vi reservdelsordrar i den vanliga säljordermodulen men i Europa görs inköp via servicemodulen, detta gör att lagertransfereringen händer samtidigt och är smidigare."

Hedlund förklarar, "Skillnaden är att här i Sverige så ringer våra montörer in sin reservdelsbeställning till en ordermottagare som knappar in ordern i säljordermodulen i iScala efter det att han har besökt kunden. I Europa så ringer våra kunder till ett call center för att boka en tekniker och där är ordern förskapad och registrerad, och sen uppdaterad när teknikern kommer tillbaka och kan bekräfta vilka reservdelar som har använts."

Från Två Dagar till Två Minuter

Implementeringen av servicemodulen tog ganska mycket tid och arbete trots att Atlet gjorde en ordentlig förstudie och trodde sig veta exakt vad de behövde. "Vi hade nog skyggappar på oss och såg inte riktigt alla möjligheter innan vi bestämde hur vi ville arbeta", erkänner Hedlund. "Vi ville ha allting precis likadant som innan vi använde servicemodulen, men nu när vi tittar tillbaka hade det nog gått bättre om vi slängt bort det gamla och börjat om på nytt och kunnat dra riktig nytta av alla de möjligheter som verkligen finns i iScala."

En av Atlets mål med att implementera servicemodulen var att kunderna inte skulle märka att företaget hade bytt system. "Bara ett fåtal kunder märkte att vi bytte, och det var bara för att de fick snabbare och bättre uppföljning från vår sida så vi mötte definitivt vårt mål", säger Hedlund.

Efter att ha implementerat servicemodulen kan Atlet idag få ut mycket mer information och uppföljning från systemet. Hedlund förklarar, "Det går inte snabbare att stansa en order men modulerna håller ihop bättre, serviceorder och kontraktmodulen till exempel är integrerade så vi kan få ut mycket mer information ur systemet. Till exempel, att ta fram en timpläsmätning på ett avtal eller kund i det gamla systemet kunde ta två dagar. Nu kan vi få ut den informationen på två minuter. Visst tar det lite tid att bygga rapporterna, men när de är väl byggda går det jättefort att ta fram information och de funkar kanonbra."

"Det bästa med service från IT sidan är att modulen kan lätt integreras till alla system", säger Böhnisch. "Databaserna hänger ihop väldigt bra, men vi bränner fortfarande tid varje månad på lite problematik som fortfarande finns och om jag ska vara lite kritisk så borde Epicor tryckt lite hårdare när de tittade på våra processer och rekommenderade hur vi bäst skulle bygga flödena. Ibland vet inte kunden bäst även om vi tror det!"

Atlet rekommenderar att andra företag borrar ner sig djupt i processerna om de funderar på att implementera en service lösning.

Böhnisch kommenterar, "Ta hjälp av Epicor, mappa alla processerna in i detalj och diskutera vilka flöden som verkligen är bäst. Var noga med att ha en ordentlig workshopdialog och bestäm vad som skall ändras, systemet eller processerna. Var lika kritisk mot dina egna processer som du är mot systemet, då kommer ni fram till den bästa lösningen."

Mycket Nöjda Trots Lite Kritik

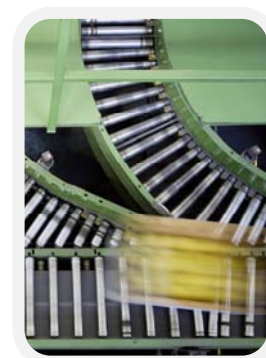
Efter att varit en användare av iScala i snart femton år så har systemet gått igenom stora förändringar, både bra och dåliga. Böhnisch förklarar, "Visst har vi haft lite problem och buggar genom åren, ibland har de hittats och lösts snabbt, men ibland har det tagit lite tid och det är ju en nackdel men det är bra att det finns en användargrupp som är aktiva. Och Epicor ställer upp med ganska många event där vi kan vara med och tycka till vilket är positivt för oss som kund. Så även om vi har lite kritik så är vi inte negativt inställda till iScala, vi måste passa på att säga att vi är mycket nöjda!"

“Systemet i sig är väldigt lätt att integrera med hjälp av Service Connect, allt går att bygga utan begränsningar och det är imponerande”, säger Böhnisch. “Det är också enklare att bygga rapporter och vi har bättre kontroll på lagerplanering än innan.”

Magnusson håller med. “På försäljningssidan finns det hur många möjligheter som helst att jobba mot kunder, man kan hantera kundorder, rabatter, kickbacks eller enstaka kunder, möjligheterna är oändliga. Det är mycket lätt att styra hur man vill hantera kunder och reservdelar.

Gränssnittet däremot kan ta lite tid att lära sig eftersom funktioner man inte använder varje dag inte alltid ligger där man tror de ska ligga men när man väl ha lärt sig det är det jättelätt, det är bara den första lärofasen som kan vara lite tuff.”

Hedlund är positiv till sökbarheten i systemet. “Sökbarheten är superbra, man kan stå i ett fält och söka vilken information som helst från en annan modul. Det tycker jag är fantastiskt!”



EPICOR®

Worldwide Headquarters

18200 Von Karman Avenue,
Suite 1000
Irvine, California 92612 USA
Toll Free: +1.800.999.1809
Phone: +1.949.585.4000
www.epicor.com

Latin America and Caribbean

Blvd. Antonio L. Rodriguez #1882
Int. 104
Monterrey, Nuevo Leon, CP 64650
Mexico
Phone: +52.81.1551.7100
Fax: +52.81.1551.7117

Europe, Middle East and Africa

No. 1 The Arena
Downshire Way
Bracknell, Berkshire RG12 1PU
United Kingdom
Phone: +44.1344.468.468
Fax: +44.1344.468.010

Asia

238A Thomson Road #23-06
Novena Square Tower A
Singapore 307684
Singapore
Phone: +65.6333.8121
Fax: +65.6333.8131

Australia and New Zealand

Level 34
101 Miller Street
North Sydney NSW 2060
Australia
Phone: +61.2.9927.6200
Fax: +61.2.9927.6298