

Nanset Standard AS vil med sitt nye ERP-system øke kundetilfredsheten og løse fremtidens serviceutfordring på ettermarkedet

Med investering i Oracle eBusiness Suite fra STI (Software Technology Integration) AS er vi beredt til å møte våre kunders økende krav til servicegrad på en sikker og effektiv måte. Vi har satset på et komplett, integrert system som også ivaretar våre spesielle krav til årskontroller på maskiner, service og leveranser av reservedeler og tilleggsutstyr, uttaler administrerende direktør Tom Johansen i Nanset Standard AS.

Bilde: Tom Johansen, administrerende direktør i Nanset Standard AS - satser nå på moderne IT-systemer – Oracle Business Suite - for å løse fremtidens serviceutfordring på ettermarkedet.

Nanset Standard er en tradisjonsrik bedrift som importerer anleggsmaskiner fra den japanske produsenten Hitachi og fra Sør-Afrikanske Bell. Anleggsmaskinene markedsføres i hele landet.

Maskinvirksomheten har i dag 58 ansatte og en omsetning på 300 millioner kroner (2004). Omsetning og aktivitet er sterkt økende..



Bedriften har et landsdekkende serviceapparat med 20 servicemekanikere på anleggsmaskiner. Alle service- og vedlikeholdsoppdrag styres fra hovedkontoret i Larvik

Økende krav til kundetilfredshet

De siste 3 årene har Nanset Standard doblet omsetningen. Både ledelsen og de ansatte ønsket derfor et nytt system som de kunne vokse med.

Det nye systemet vil gjøre oss i stand til å bedre kundetilfredsheten ytterligere samtidig med økende ordrevolum og økning i antall kunder. Vi vil nødig at veksten skal hindre oss i å fortjene vårt slagord, sier Tom Johansen. ”Fornøyde kunder vender tilbake!”

Ifølge Johansen var Oracle eBusiness Suite det programvaresystemet (ERP) som dekket behovet best, spesielt med tanke på å understøtte firmaets totale servicekonsept.

I vår bransje er kvaliteten på ettermarkedstjenester (service og deler) helt avgjørende.



En er hele veien avhengig av gjenkjøp. Derfor må personalressursdelen fungere knirkefritt og med optimal utnyttelse.

Vi legger stor vekt på styring og effektivitet i hele servicesyklusen. For oss var det spesielt viktig å velge et system som støttet godt den operative oppfølgingen og gjennomføringen av serviceoppdrag for kunder. Likeså deletilgangen og logistikken rundt dette. For dette hadde vi blant annet behov for en mer oversiktlig database med til enhver tid oppdatert informasjon om deler på lageret og servicehistorikk.

Nå som vi har et dynamisk styringsverktøy kan servicelederne følge med på hvilke oppdrag som er i arbeid og hvilke mekanikere som jobber på oppdragene. Det gir mulighet til å planlegge og omfordele ressurser etter behov. Tildeling av serviceoppdrag og rapportering kan gjøres gjennom håndholdte enheter (PDA), som bidrar til effektiv kommunikasjon.

Et annet fokusområde er maskinregnskap, slik at vi kan holde rede på anleggsmaskinenes livssyklus, servicehistorie etc. Dette gir oss god kontroll på kostnader og inntekter, og hjelper oss i kalkylene når kunden senere vil bytte maskinen i en ny (gjenkjøp).

Kundene våre krever høy servicegrad. En maskin som står gir null i kassa, og jeg er overbevist, sier Johansen, om at rask reparasjon og raske deleleveranser er en viktig nøkkel ved kundens valg av leverandør. Sammen med image og kvalitet på produktene, vil også orden og service generelt score høyt ved valg av maskinmerke.

Utfordringer

Mangler ved Nanset's tidligere system har ifølge Johansen vært:

- flere delsystemer som har vært lite eller mangelfullt integrert
- manuelle rutiner
- dobbeltarbeid
- lite sporbarhet
- vanskelig med effektiv oppfølging av kunder og leverandører
- tungrodd, manuelt system for planlegging og disponering av servicemekanikere

- lite utbygd logistikk- og serviceløsning
- minimale muligheter for vekst – faktisk sårbar for vekst

Gjennom funksjonaliteten i Oracle eBusiness Suite får vi en topp moderne løsning for effektiv håndtering av bedriftens serviceutfordringer mens vi er i en sterk vekstfase. Samlet sett vil vi få en mer effektiv organisasjon basert på en totalløsning der servicehåndteringen integreres med logistikk, produksjon, salg og økonomi. Siden Oracle gir mulighet til en web-basert løsning, kan også systemet bli lett tilgjengelig for nåværende og fremtidige serviceavdelinger rundt om i landet. I tillegg valgte vi en ekstern driftsløsning der STI drifter systemet.

Vi følte trygghet ved valg av Oracle fordi det er en utbredt teknologi internasjonalt. Vi fikk også inntrykk av at denne teknologien var en plattform for fremtiden. Gjennom dette har vi også rikelig med tilgang på faglig ressurser og støtteapparat.

Bilde: Prosjektleder Frode Skjemstad, STI As og administrerende direktør Tom Johansen, Nanset Standard AS.



Grunnen til at vi valgte STI som leverandør/samarbeidspartner, var bl.a. fordi vi ville få større oppmerksomhet enn hos en stor leverandør. STI har vist seg å være en fleksibel og effektiv organisasjon med korte beslutningsveier og stor handlekraft, mener Johansen.

Fokus på helhetlig styring av personalressurser, vare- og informasjonsflyt

Vi forventer at systemet gir oss en langt bedre informasjonsflyt enn tidligere, sier Johansen. Slik vi har innrettet oss frem til nå, har vi "blandet" informasjon i Excel, Word og "Tobias" (AS400).

Før vi valgte Oracle eBusiness Suite, kjørte vi på en løsning konstruert for Toyota-forhandlere som dekket virksomheten vår på salg av personbiler. Vi tilpasset denne i største mulig grad for å bruke den også på anleggsmaskinvirksomheten vår.

Etter hvert som denne virksomhetsgrenen vokste seg større, ble det mye som ikke ble ivaretatt i denne løsningen. Manglene ble spesielt synlige på logistikk, ressursplanlegging og statistikk/rapportering.

Bilde. Anleggsmaskiner hos Nanset Standard AS, Larvik.



I tillegg brukte vi frittstående konsulenter for å gjøre tilpasninger på de gamle systemene, dvs. gjøre såkalt "hardkoding". På grunn av at vi er i vekst er vi opptatt av at det er lett å gjøre små tilpasninger i systemet etter behov, og uten å engasjere kostbare konsulenter.

En fordel med valgte system er at det gir mulighet til å jobbe på en enklere og mer standardisert måte. Det vil føre til færre dobbelregistreringer, mangler og feil. Datakvalitet og kontroll forventes å bli betydelig bedre.

Vi forventer for øvrig at det nye systemet vil bidra til bedre logistikk på reservedeler og med det bidra til riktigere innkjøp, mer rasjonelt lagerhold og bedre servicegrad.

Et bedre system for styring av personalressurser vil også gi bedre planlegging på verkstedene og dermed bedre utnyttelse av servicemekanikerne.

Kundetilfredsheten vil øke i takt med logistikkforbedringen og forbedret oversikt på Nanset Standard.

Som daglig leder vil jeg få bedre og mer oppdatert informasjon. Det blir enklere å ta beslutninger når tallene er "sikre". Det samme gjelder for mellomlederne som vil ha muligheten til å reagere raskt når "alarmen går".

Med hensyn til økonomiske gevinster er det for tidlig å tallfeste innsparinger og merinntekter. Allerede nå kan vi se at investeringen vil gi en meget god forrentning etter hvert som vi tar systemet i bruk.

Fremtidige muligheter og løsninger i systemet

Vi vil på sikt ta i bruk løsninger slik at kunder kan bestille noen av bedriften`s produkter gjennom websiden vår.

Med det nye systemet har vi fått tilgang til informasjon om serviceoppdrag på håndholdte enheter (PDA). En vil da kunne få frem historikken om kunden mens en er ute på oppdrag. En vil kunne oppdatere informasjon tilbake til modersystemet om hva som er

utført av arbeid hos kunden, og eventuelt hva som skal følges opp. Man kan sågar registrere kundens signatur elektronisk rett inn på serviceoppdraget via PDA, når oppdraget er fullført og godkjent.

Bilde. Tom Johansen, administrerende direktør i Nanset Standard AS.

Ifølge Johansen, vil det også bli vurdert å satse på å utvide disse løsningene for å håndtere skjema for årskontroll, noe løsningen legger til rette for.

Utviklingen av kundetilpassede serviceløsninger er en naturlig utvikling av bedriften og vil være et hovedsatsingsområde fremover.



Vi håper våre kunder vil oppleve det nye systemet (Oracle eBusiness Suite) som positivt. Det de først og fremst vil merke det på er raskere respons fra oss og bedre oversikt og sporbarhet gjennom hele servicesyklusen, avslutter administrerende direktør Tom Johansen i Nanset Standard AS.

Fakta om Nanset Standard AS:

- Etablert i 1929.
- Hovedkontor på Nanset utenfor Larvik.
- Virksomheten omfatter import, salg og totalservice av anleggsmaskiner. Siden 1982 har bedriften markedsført Hitachi anleggsmaskiner i Norge.
- Andre viktige agentur i denne sektoren er Euclid-Hitachi (hjulstyrte dumpere), Bell (rammestyrte dumpere), Berco (slidedeler til alle typer gravemaskiner), King-Met (gravetenner) og maskintilbehør fra østerrikske Wimmer
- Anleggsmaskinvirksomheten har 58 ansatte.
- Bedriften har verksteder/ avdelinger i Bergen og Trondheim.
- Nanset Standard AS var inntil 1.6.2005 også Toyota bilforhandler i Larvik.
- Totalomsetningen i 2004 var kr. 400 mill. for hele Nanset Standard. Driftsresultat, kr. 19,5 mill.

Presentasjon av STI AS:

STI (Software Technology Integration) er et IT-firma med 15 ansatte på IT-Fornebu. Vi tilbyr ERP-systemet Oracle eBusiness Suite samt prosjektledelse, konsulentbistand og drift i den forbindelse.

STI tilbyr for øvrig en egen løsning for grossister innen anleggsmaskinbransjen basert på Oracle-teknologi. Denne løsningen bygger på det systemet vi har implementert hos Nanset Standard AS i Larvik. Dette gjelder spesielt løsning for håndtering av serviceoppdrag, mobilkommunikasjon med håndholdte enheter (PDA), delelager-logistikk og anleggsregnskap (maskinregnskap).

Kundehistorie (artikkel), 14. april 2005.

Kontaktperson:

STI As

Ole Diesen

Markedssjef

Tlf. 66 90 79 60

E-post: ole.diesen@sti.no

Web: www.sti.no

Besøks- / Postadresse:

STI As

IT - Fornebu

Martin Linges vei 17

1367 Snarøya

Tekst: Stein Morten Lund

Foto: Stein Morten Lund