

Forretningskommunikation i et internationalt firma

Seco Tools har hovedkontor i Fagersta, der ligger i hjertet af Bergslagen – ca. 200 km fra Stockholm. 95 % af Seco Tools salg af avanceret værktøj til produktionsindustrien sker på markeder uden for Sverige. For at det skal lykkes, stilles der store krav til, hvordan man kommunikerer med sine kunder, og til at man har en IT-struktur, der giver den støtte, som et internationalt selskab har brug for. Seco har godt 4000 ansatte, omsætter for mere end 5 milliarder og har 40 helejede datterselskaber samt et stort antal agenter og distributører, hvilket indebærer, at firmaet er repræsenteret i mere end 40 lande. Produktionen sker i Sverige, Tyskland, Holland, Storbritannien, Italien, Frankrig, Tjekkiet, Indien, Brasilien, Kina, Japan, Sydkorea og USA.

Ved hjælp af kvalitet og innovative produkter, en effektiv produktion og logistik i verdensklasse har Seco Tools skabt sig en førende position på markedet. Men innovative produkter alene er ikke tilstrækkeligt, når man agerer på det internationale marked; produkterne skal også kunne leveres effektivt og efter aftale, og kommunikationen til 90 000 kunder over hele verden skal være tydelig og let forståelig.

”Vore kunder er alt fra store, multinationale koncerner, der køber store mængder produkter, til små værksteder med enkelte ordrer, så spændvidden for, hvilken type kommunikation vi har brug for at håndtere, er stor. Vi bruger alle de normale måder at tage imod ordrer på, så som fax og telefon, og vi har også en e-handelsløsning, og det er derfor vigtigt for os at kunne kommunikere med kunden gennem alle mulige kanaler på enkel måde. StreamServe EDP er en vigtig løsning for os til at klare dette,” siger Mikael Åhrén, projektleder og systemansvarlig for StreamServe hos Seco Tools.

Seco Tools bruger Lawson M3 til produktionen og til støtte for leveringsprocessen. Til lagerhåndteringen har Seco et eget udviklet system, som i øjeblikket er ved at blive erstattet af et system fra den amerikanske leverandør HighJump. Seco har brugt StreamServe Enterprise Document Presentation (EDP) siden 2001, da firmaet begyndte standardiseringen af ERP til det daværende Movex, og StreamServe erstattede Formscape til håndtering af uddata.

”Fra starten benyttede vi StreamServe til at udskrive og faxe vores forretningsdokumenter, men vi indså ret hurtigt, at der var andre områder, hvor vi kan bruge StreamServe til at forbedre vore forretningsprocesser inden for både distributions- og produktionsområdet,” fortsætter Mikael Åhrén.

Med Lawson M3, lagerhåndterings- og produktionssystem og StreamServe EDP har Seco opbygget en IT-struktur, som fuldt ud understøtter de nødvendige forretningsprocesser og leverer service til alle datterselskaber. Seco har af hensyn til effektiviteten og omkostningerne valgt en centraliseret løsning, således at man fra hubs i Sverige, Singapore, Tyskland og USA kan kommunikere til hele verden.



”Vi har fundet den for os mest rationelle måde at understøtte Secos forretningsmål ved hjælp af smarte IT-løsninger. Fra Sverige kan vi kontrollere hele vort kommunikationsflow af forretningsdokumenter til både vore egne datterselskaber og til vore kunder.

Kunden får dokumenterne på sit lokale sprog, blandt andet japansk og kinesisk,” siger Mikael Åhrén. ”Mange af vore forretningsdokumenter, for eksempel fakturaer og leveringsmeddelelser, lagres automatisk som en pdf i et elektronisk arkiv, som datterselskaberne har adgang til, hvilket letter kommunikationen med kunden ved spørgsmål, eller hvis det er nødvendigt at sende dokumentet igen. Tendensen går mod mere selvbetjening, og ved hjælp af StreamServe og vort elektroniske arkiv har vi taget et stort skridt i den rigtige retning.”



”Vedligeholdelsen af vores IT-plattform er effektiv og rationel. Jag kan faktisk ikke engang skønne, hvor meget det ville have kostet at opbygge lignende lokale løsninger i hvert enkelt land, det ville have været helt urimeligt dyrt.”

”Fra at have været en punktløsning er StreamServe EDP blevet en strategisk løsning for Seco Tools. Blot at kalde StreamServe for et dokumenthåndterings-system er at undervurdere værdien af applikationen.”

StreamServe EDP er involveret i både produktions- og leveringsprocessen.

”I leveringsprocessen handler det om at være effektiv og udvikle smarte løsninger, der forbedrer og letter. Vi har ofte tegninger, der skal bruges i produktionen og sendes med i leverancen til kunden sammen med produktet. Vores udfordring bestod i at knytte den rette tegning til det rette produkt på det rette tidspunkt. Vores tidligere løsning fungerede i cirka 60% af tilfældene, hvilket var uholdbart. Nu bruger vi StreamServe til automatisk at kontrollere i produktbasen, om produktet har en tilhørende tegning, og hvis det er tilfældet, oprettes der en pdf, der skrives ud samtidig med den øvrige dokumentation. For Seco har det betydet store forbedringer for pålideligheden og leveringen, og i sidste ende en forbedret service over for vore kunder”, siger Mikael Åhrén.

”StreamServe EDP er let at forstå og at arbejde med, og det giver os en stor frihed til at udvikle nye løsninger efter behov. Den største styrke er nok den unikke formathåndtering, der giver os støtte til at fortsætte med at skifte fra papirkommunikation til elektroniske løsninger i den takt, som kunderne ønsker, at vi gør det,” slutter Mikael Åhrén.