

Forretningskommunikasjon i et internasjonalt selskap

Seco Tools har sitt hovedkontor i Fagersta i hjertet av Bergslagen – ca. 200 km fra Stockholm. 95 % av Seco Tools' salg av avanserte verktøy for produksjonsindustrien går til markeder utenfor Sverige. For å kunne lykkes med dette stilles det høye krav til hvordan man kommuniserer med kundene. Det kreves også en IT-struktur som tilbyr den støtten som et internasjonalt selskap krever. Seco har drøyt 4000 ansatte, omsetter for over SEK 5 milliarder og har 40 heleide datterselskaper samt et stort nettverk av agenter og distributører som gjør at bedriften er representert i mer enn 40 land. Produksjonen foregår i Sverige, Tyskland, Nederland, Storbritannia, Italia, Frankrike, Tsjekkia, India, Brasil, Kina, Japan, Sør-Korea og USA.

Gjennom kvalitet og innovative produkter, en effektiv produksjon og en logistikk i verdensklassen har Seco Tools skaffet seg en ledende posisjon på markedet. Men innovative produkter alene er ikke nok når man opererer på det internasjonale markedet – produktene må også kunne leveres effektivt og i henhold til avtalen. Kommunikasjonen til 90 000 kunder verden over må være entydig og lettfattelig.

”Våre kunder er alt fra store multinasjonale konserner som kjøper store mengder produkter, til små verkstedsbedrifter med enkeltstående bestillinger, så det er stor spennvidde i typen kommunikasjon vi må håndtere. Vi bruker alle de tradisjonelle måtene å motta bestillinger på, som faks og telefon, og vi har også en e-handels-løsning. Derfor er det viktig for oss å kunne kommunisere med kundene i alle slags kanaler på en enkel måte. StreamServe EDP er en viktig løsning for oss i så måte,” forteller Mikael Åhrén, prosjektleder og systemansvarlig for StreamServe i Seco Tools.

Seco Tools bruker Lawson M3 i produksjonen og som støtte for leveringsprosessen. Til lagerhåndteringen har Seco et egenutviklet system som er i ferd med å bli erstattet av et system fra den amerikanske leverandøren HighJump. Seco har brukt StreamServe Enterprise Document Presentment (EDP) siden 2001, da selskapet startet standardiseringen av ERP til daværende Movex og StreamServe erstattet Formscape til utdatahåndtering.

”Fra starten av brukte vi StreamServe til å skrive ut og fakse forretningsdokumentene

våre, men vi innså relativt raskt at det også var andre områder der vi kunne bruke StreamServe til å forbedre forretningsprosessene, både innen distribusjons- og produksjonsområdet,” fortsetter Åhrén.

Med Lawson M3, lagerhåndterings- og produksjonssystemer og StreamServe EDP har Seco bygd opp en IT-struktur som fullt ut støtter de nødvendige forretningsprosessene og leverer tjenester til alle datterselskapene. Seco har av effektivitets- og kostnadshensyn valgt en sentralisert løsning. Fra knutepunkter i Sverige, Singapore, Tyskland og USA kan man dermed kommunisere til hele verden.



”Vi har funnet den mest fornuftige måten å støtte Secos forretningsmål på ved hjelp av smarte IT-løsninger. Fra Sverige kan vi kontrollere hele kommunikasjonssflyten av forretningsdokumenter både til egne datterselskaper og til våre kunder. Kundene får dokumentene på sitt lokale språk, blant annet japansk og kinesisk,” sier Mikael Åhrén. ”Mange av våre forretningsdokumenter, for eksempel

fakturaer og leveringsbekreftelser, lagres automatisk som en pdf-fil i et elektronisk arkiv som datterselskapene har tilgang til, noe som forenkler kommunikasjonen med kunden dersom det oppstår spørsmål eller dokumentet må sendes på nytt. Utviklingen går i retning av mer selvbetjening, og ved hjelp av StreamServe og vårt elektroniske arkiv har vi tatt et stort skritt i riktig retning.”



”Vedlikeholdet av IT-plattformen er effektivt og rasjonelt. Jeg kan faktisk ikke engang gjette hvor mye det hadde kostet å bygge opp tilsvarende lokale løsninger i de ulike landene – det hadde blitt helt urimelig å gjøre det.”

”Fra å ha vært en punktløsning, har StreamServe EDP blitt en strategisk løsning for Seco Tools. Dersom man kun kaller StreamServe et dokumenthåndteringssystem, undervurderer man verdien av det.”

StreamServe EDP er en del av både produksjons- og leveringsprosessen.

”I leveringsprosessen handler det om å være effektiv og komme på smarte løsninger som forbedrer og forenkler. Vi har ofte tegninger og planer som skal brukes i produksjonen, og som legges ved leveransen til kunden sammen med produktene. utfordringen var å knytte riktig tegning til riktig produkt til riktig tid. Vår tidligere løsning fungerte i cirka 60 % av tilfellene, noe som ikke var godt nok. Nå bruker vi StreamServe til automatisk å kontrollere i produkt databasen om produktet har noen tilhørende tegning, og dersom dette er tilfellet, opprettes en pdf-fil som skrives ut samtidig med resten av dokumentasjonen. For Seco har dette medført store forbedringer i påliteligheten og leveransene og enda bedre service for våre kunder,” sier Åhrén.

”StreamServe EDP er lett å forstå og jobbe med. Det gir oss i tillegg stor frihet til å utvikle nye løsninger etter behov. Den største styrken ligger nok i den unike formathåndteringen, som gir oss støtte i den videre overgangen fra papirkommunikasjon til elektroniske løsninger – i det tempoet som kundene ønsker at vi skal ha,” avslutter Mikael Åhrén.