



SUPERLØSNING TIL BILBRANSJEN

For over tre år siden startet et internasjonalt IFS-team prosessen med å utarbeide en ny bransjeløsning til bilimportøren og forhandlerkjeden Bertel O. Steen (BOS). Nå kan Arild Saastad, IT direktør hos BOS og Svein Harald Rognås, IFS' prosjektleder, konstatere at BOS vil få bransjens beste løsning.

Bertel O. Steen er blant Norges største service- og handelsbedrifter. Konsernet er importør av bilmerkene Mercedes-Benz, Peugeot, smart®, Daihatsu, Kia, Chrysler, Jeep og Dodge. Disse distribueres gjennom et landsdekkende forhandlernet hvor hovedtyngden av volumet går gjennom forhandlere eiet av Bertel O. Steen Detalj AS. Konsernet eier også den frittstående verkstedskjeden Snap Drive AS. Bertel O. Steen har ca 2.300 ansatte og omsetningen i 2010 for 9,5 milliarder kroner.

BRANSJE MED FELLES MÅL

Svein Harald Rognås, prosjektleder i IFS, sier at et viktig mål med prosjektet var å utvikle en løsning for Bertel O. Steen som også skulle bli en bransjeløsning – basert på standard IFS Applications. Arild Saastad i Bertel O. Steen er fornøyd med resultatet. Han er ikke helt ukjent med store IT-prosjekter i bilbransjen og var sentral i leveransen av Toyotas IT-løsning som ble lansert i 1997.

– Denne løsningen er vesentlig bedre, sier han med glimt i øyet som avslører at i denne bransjen finnes ikke mange hemmeligheter. Hva synes BOS om å dele sin nye superløsning med konkurrentene? Er ikke det å gi fra seg et konkurransefortrinn?

– Vi ønsker tvert i mot å dele løsningen med så mange som mulig. Dette er en universalløsning som kan brukes av alle. Her har vi en full forhandler- og importørløsning, vi har integrerte delekataloger, systemer for salg av bil, verksted-tjenester, garanti og vi er knyttet opp til offentlige tjenester. Vi er sågar forberedt på at dersom bilen din kan sende sin egen diagnose over telenettet, kan vi motta den i verkstedsløsningen. I fire år har vi arbeidet tett med de som i siste instans skal være brukene og forsøkt å ta hensyn til deres behov langt inn i fremtiden

HVA VIL BOS OPPNÅ?

Hva var bakgrunnen for å gå i gang med dette prosjektet – hva ville man oppnå? – Plattformen vår – før IFS – var et egenutviklet IT-verktøy som ble påbegynt i 1972. Det har vært betydelig oppgradert og videreutviklet, men begynte å bli både kostbart og lite fleksibelt. Dermed iverksatte Bertel O. Steen en grundig analyse av nye mulige IT-plattformer. – IFS hadde det beste utgangspunktet da

OM BERTEL O. STEEN, BOS

Bertel O. Steen-konsernet er et av Norges største service- og handelselskap. Konsernet importerer bilmerkene Mercedes-Benz, Peugeot, smart®, Daihatsu, Kia, Chrysler, Jeep og Dodge i Norge. Disse merkene distribueres gjennom et landsdekkende forhandlernet, hvorav en stor andel er eiet av Bertel O. Steen Detalj AS. Konsernet eier også den frittstående verkstedskjeden Snap Drive AS.

Gjennom Asics Scandinavia AS er konsernet engasjert i sportsbransjen med salg og distribusjon av Asics løpesko og sportsartikler Norge, Sverige og Danmark.

Bertel O. Steen Eiendom AS forvalter en betydelig eiendomsmasse knyttet til bil og andre virksomheter hovedsakelig i Oslo-regionen.

Bertel O. Steen Industri AS er engasjert i salg av dieselmotorer til hurtiggående båter samt formidling og salg av sikkerhets- og forsvarsmateriell fra ledende internasjonale leverandører.

Bertel O. Steen-konsernet har ca. 2.300 medarbeidere og omsatte i 2010 for 9,5 milliarder kroner.



vi sendte ut forespørsler i 2003. Siden har vi jobbet tett sammen for å utvikle bransjespesifikk funksjonalitet som er lagt til standard IFS Applications. Det viktigste for Bertel O. Steen er kundene. Bedre kundeservice har stått i sentrum hele veien når den nye løsningen er utviklet.

– Det skal bli enklere å gjøre forretning med Bertel O. Steen og våre forhandlere, uansett hva slags forbindelse du er; detaljstkunde, forhandler eller leverandør. Verktøyet skal være så enkelt å arbeide med at våre folk ikke forsvinner bak en skjerm når de møter kunden. Vi må dessuten se i øynene at det gamle ”bilbransje-monopolet” for lengst er brutt, og at konkurransesituasjonen er tilspisset.

BRANSJELØSNINGER – EN VIKTIG TREND I TIDEN

Bo Hjort Christensen, Studierektor og Associate Dean ved Handelshøyskolen BI og en kjent analytiker innen programvareindustrien i Norge, har bistått Bertel O. Steen i prosjektets styringsgruppe helt fra starten av. Han understreker at en av de største utfordringene i design av det nye systemet har vært å ta inn over seg at kundens kjøpsadferd har endret seg radikalt de siste årene. Kunden har for eksempel et informasjonsbehov i kjøpsprosessen som den nye løsningen møter på en meget god måte.

– Etablering av bransjeløsninger blir stadig mer vanlig. Den moderne bilkjøper har høyt kunnskapsnivå og ønsker å delta aktivt med konfigurering av ny bil. Løsningen er tilpasset dette behovet, eksempelvis finnes en ny bilkonfigurator som muliggjør at kunde og selger enkelt kan ”designer” en ny bil uten å måtte lete gjennom brosjyrer og kataloger for å finne ut hvilke kombinasjoner som er mulige, sier han.

STORT POTENSIAL

Svein Harald Rognås, prosjektleder i IFS, trekker frem IFS’ kollektive laginnsats som det viktigste suksesskriteriet i arbeidet med å utvikle løsningen.

– Dette har vært et stort prosjekt på alle måter. Over 100 personer fra hele Skandinavia samt England og Sri Lanka har jobbet med leveransen. Bertel O. Steen er en krevende kunde, og vi har sammen vært et stort team med unik kompetanse, sier han. I tillegg til å yte best mulig service for Bertel O. Steen, er Svein Harald Rognås opptatt av å få opp en større kundebase på bransjeløsningen. Dette skal han blant annet bidra til som leder av en ny konsulentgruppe for Automotive i IFS Scandinavia.

– Gruppens primære mål er å levere løsningen til nye kunder samt videreføre og forvalte løsningen til Bertel O. Steen. Vi vet at mange bilforhandlere sitter med gamle system, og vi har allerede blitt kontaktet av flere potensielle kunder. Med Bertel O. Steen på laget har vi tatt frem en løsning som virkelig gir det denne bransjen har behov for, sier han.

FORDELER

- Bransjeløsningen skaper forutsetninger for en fremtidsrettet IT-strategi innen bilbransjen
- Bedre kundeservice
- Ett komplett forhandler- og importørløsning
- Totalintegret system med smidige grensesnitt
- Totalintegret system med dele-kataloger, systemer for salg av bil, verkstedtjenester og garanti

”Det skal bli enklere å gjøre forretning med Bertel O. Steen og våre forhandlere, uansett hva slags forbindelse du er.”

Arild Saastad, IT-sjef på BOS

