



ANTICIMEX HAR SERVICEN I SIN HAND

IT har hamnat allt högre upp på Anticimex agenda. Samtidigt har användningen av IFS Applications ökat inom företaget. Förbättrad avtalshantering, jämnare beläggning över året och mobila enheter, har lett till minskad administration, höjd effektivitet och förbättrad kundservice.

Gnagare, kackerlackor och andra otäcka småkryp – är det vad du tänker på när du hör ordet Anticimex? Tänk då om. Anticimex verksamhet är mycket bredare än så och förutom eliminering av skadedjur, sträcker sig verksamheten från hantering av brandskydd och energideklarationer, till bekämpning av bakterier och fuktskador.

Som ett modernt serviceföretag möter Anticimex många olika uppdragsgivare och avtalstyper, där ett planerat underhåll ska balanseras med uttryckningar av mer akut karaktär.

– All administration och planering för att möta behoven hos 200 000 företagskunder och en miljon privatkunder, sätter naturligt nog hård press på IT-systemet, säger Mats Rehnqvist, CIO på Anticimex.

IT KOPPLAS TILL AFFÄRSMÅLEN

Anticimex är IFS-användare sedan 1998 och efter ett omfattande effektiviseringsprojekt, där Anticimex nyckelprocesser nagelfors och gjordes om, uppgraderade Anticimex sitt IT-stöd från IFS. Att valet återigen föll på IFS Applications, berodde på att IT-stödet motsvarade Anticimex krav på funktionalitet för just servicemarknaden och på IFS kunskap inom området.

Huvudfunktionerna i IFS lösning för Anticimex är ärende- och resursplanering, schemaläggning och avtalshantering. Information om kunder och ärenden finns nu samlad i samma system, vilket reducerar den manuella inmatningen.

AVTALSHANTERING AFFÄRSKRITISK

När IFS Applications drog igång skarpt för fyra år sedan, berördes omkring 400 användare på 40 kontor. Idag har antalet användare fördubblats och en utrullning av IFS Applications på övriga marknader övervägs. Samtidigt har synen på IT inom Anticimex förändrats, och numera har Anticimex inte längre en IT-chef, utan istället en CIO som ser IT som direkt kopplat till företagets affärs mål.

Anticimex har också utvecklat IT-stödet ytterligare. Ett av områdena som förbättrats väsentligt är avtalshanteringen, ett område som identifierades som högprioriterat tidigt i verksamhetsprojektet.

– Eftersom det inte räckte med en standardlösning, har vi själva utvecklat avtalsadministrationen med IFS lösning som ryggrad, säger Mats Rehnqvist. Flera av ändringarna ingår nu i senaste versionen av IFS Applications.

FAKTA OM ANTICIMEX

Sedan 1934 har Anticimex gått från att vara ett svenskt familjeföretag till ett internationellt företag med cirka 1 700 anställda. Anticimex finns i Sverige, Finland, Danmark, Norge, Tyskland och Holland. Verksamheten är inriktad på att skapa hälsosamma miljöer åt både företag och privatpersoner.



©Photo Jojo Form

RÄTT FRÅN START

Merparten av de Anticimex-medarbetare som använder IFS system dagligen är verksamma inom kundservice, administration och ekonomi. De tekniker som arbetar med planerat underhåll använder IFS Applications för planering av sina uppdrag. Via en mobil klient använder teknikerna även indirekt IFS Applications ute på fältet för exempelvis inrapportering av förbrukad tid och sträcka.

– Effektiviteten ute på fältet har, för ett antal tjänster, helt klart ökat och serviceteknikerna kan exempelvis utföra fler besiktningar nu, säger Mats Rehnqvist. Det blir helt enkelt mer rätt redan från början.

BALANSERA PLANERAT OCH OPLANERAT

Anticimex har också utvecklat en funktion baserad på IFS Applications för att bättre kunna hantera sina fasta åtaganden. Vanligen löper Anticimex avtal med företagskunder på tre till fem år, under vilka Anticimex förbinder sig att göra ett antal besök.

– IT-stödet fördelar nu automatiskt besöken över den aktuella tidsperioden och bokar även en tekniker för ändamålet, säger Mats Rehnqvist. Lösningen har hjälpt oss att skapa en bättre balans mellan planerade och oplanerade kundbesök.

UTNYTTJA SYSTEMET BÄTTRE

Anticimex fortsätter kontinuerligt att slipa på sitt IT-stöd och i dagsläget tittar de närmare på förbättringar av säljstödet. Parallellt med de nya satsningarna, betonar Mats Rehnqvist samtidigt vikten av att ta tillvara IT-stödets inneboende kapacitet.

– Vi siktar på att höja utbildningsnivån och lära användarna att bli ännu skarpare på att utnyttja all den informationen som redan finns samlad i systemet.

Eftersom vare sig småkryp eller fuktskador är särskilt konjunkturkänsliga, har Anticimex stor tillförsikt inför framtiden. De har nu försäkrat sig om att i alla lägen kunna möta kundernas behov och ge precis den service som krävs.

FÖRDELAR

- Bättre kontroll på fasta åtaganden
- Förenklad avtalshantering med god överblick
- Minskad administration genom att all information finns samlad i ett system

”Effektiviteten ute på fältet har, för ett antal tjänster, helt klart ökat och serviceteknikerna kan exempelvis utföra fler besiktningar nu. Det blir helt enkelt mer rätt redan från början.”

Mats Rehnqvist, CIO på Anticimex

