



IFS HJELPER TOMRA Å HOLDE GJENVINNINGEN I GANG

Effektiv service skaper fornøyde kunder og gjør investeringer mer lønnsomme. Ved hjelp av IFS har Tomra effektivisert sin serviceorganisasjon, som tar seg av over 8 000 returautomater i dagligvarebutikker over hele Sverige. For å optimere sine serviceprosesser valgte Tomra å implementere IFS Applications. Resultatet ble raskere service, smidigere administrative rutiner og mer fornøyde kunder.

Norske Tomra produserer systemer og returautomater som gjør det mulig for forbrukerne å levere inn brukt drikkeemballasje til gjenbruk og gjenvinning. For butikkene som har returautomater skal betydningen av rask service ikke undervurderes. Undersøkelser viser at kunder som panter, også handler for 52 % mer enn andre kunder. Derfor er det uhyre viktig for butikkene å få utbedret feilmeldinger på automatene og få levert reservedeler raskt. Nettopp her spiller Tomras serviceorganisasjon en viktig rolle.

NY NORDISK ORGANISASJON GA NYE MULIGHETER

I forbindelse med en omorganisering høsten 2005 besluttet Tomra at selskapet skulle bruke det samme forretningssystemet i alle de nordiske landene. Formålet var framfor alt å øke transparensten mellom landene og effektivisere viktige funksjoner.

Tidligere hadde Tomra brukt Oracle, men de ansvarlige ønsket å få redusert total kostnadene over tid, samtidig som de ønsket bedre funksjoner for blant annet håndtering av serviceprosessen. Selskapet innledet derfor nye forhandlinger.

FOKUS PÅ EFFEKTIVITET

Under forhandlingene var det først og fremst viktig at det nye forretningssystemet kunne legge til rette for en rask og effektiv service av returautomatene, samt å oppnå bedre oversikt og ressursplanlegging. Etersom returautomatene er plassert på ulike steder rundt omkring i landet, er det viktig å kunne utføre servicearbeidet kostnadseffektivt.

Tomra ønsket dessuten å effektivisere både salgsprosessen for nye returmaskiner gjennom god CRM-støtte og de administrative prosessene internt, som for eksempel elektronisk fakturabehandling.

SMIDIG IMPLEMENTERING

Etter nøye forstudier og grundige forhandlinger valgte Tomra IFS Applications, mye på grunn av systemets støtte for effektivisering av serviceoppfølging.

OM TOMRA

Norske Tomra produserer systemer og returautomater som gjør det mulig for forbrukerne å levere inn brukt drikkeemballasje til gjenbruk og gjenvinning. Selskapet har ca. 60 000 automater installert i 45 land over hele verden. Det svenske datterselskapet Tomra Systems AB har installert mer enn 8 000 returautomater i Sverige. Av disse er mer enn 6 000 automater tilkoblet via modem/LAN for nettbasert service og tilbakerapportering.



©Photo Tomra

Systemet ble satt i drift i Sverige i november 2007, og ble deretter rullet ut i Norge, Danmark og Finland i løpet av 2008.

– Implementeringen gikk meget raskt og smertefritt, forteller Fredrik Nordh, VD for Tomra Systems Nordic. Vi følte oss meget trygge på IFS gjennom hele prosessen. Vi merket at de er vant til å håndtere selskaper med prosjekt- og servicekrevende virksomhet. Vi fikk veiledning gjennom hele prosessen, og opplevde rask og god støtte hver gang vi hadde spørsmål, sier Fredrik Nordh.

BEDRE SERVICE TIL EN LAVERE PRIS

En av de viktigste effektene av implementeringen var enklere og raskere serviceprosesser, både for serviceteknikerne ute i felten og for medarbeiderne ved call-senteret som tar imot og dokumenterer serviceoppdragene. Som en del av effektiviseringen får Tomras serviceteknikere nye oppdrag sendt via SMS fra systemet. Teknikerne bekrefter via SMS at det nye oppdraget er mottatt, påbegynt og avsluttet, og serviceplanleggerne kan dermed oppdatere systemet direkte. Serviceteknikerne kan dessuten via sin bærbare datamaskin, som er koblet til systemet med en brukervennlig nettportal via 3G/GPRS, søke opp informasjon og rapportere detaljert tilbake om medgått tid og benyttet materiale.

Tomras nordiske serviceorganisasjon består av rundt 170 personer, hvorav om lag 50 jobber i den svenske virksomheten. Av disse er rundt halvparten egne teknikere, og resten er samarbeidspartnere som kan settes inn ved behov. På denne måten kan Tomra håndtere kundeservice over hele Sverige på en kostnadseffektiv måte.

– IFS Applications har gitt oss mye bedre oversikt over status på oppdragene og hvor det er nødvendig å sette inn serviceressurser. Ettermarkedet for automatene er meget viktig for oss, og vi kan nå i sanntid se når vi har behov, eller kontakte våre servicepartnere. Dette gir bedre kundeservice og reduserte kostnader, sier Fredrik Nordh.

KARTFUNKSJONER OG NAVIGASJON GIR YTTERLIGERE GEVINSTER

IFS har sammen med Tomra utviklet en helt ny løsning der teknikernes posisjon og planlagte ruter kan visualiseres på Bing-kart fra Microsoft. Adressekoordinatene hentes automatisk via en internettjeneste og arbeidsordren kan dermed plottes ut på et kart. Via sin nettportal kan teknikeren enkelt se sine planlagte jobber, og planleggeren i call-senteret kan optimere rutene og prioritere arbeidsordrer etter oppmøtetidene på serviceavtalene.

Dette kutter kostnader og hjelper Tomra å garantere at kundene får den servicen og supporten de trenger, når de trenger den. Samtidig synker kostnadene i takt med den økte ressursutnyttelsen.

– Dette er en meget viktig funksjon for oss, og vi regner med å få store resultater av funksjonene når systemet er innkjørt, sier Fredrik Nordh.

FORDELE

- Mer effektive og forenklede logistikk og service prosesser
- Forbedret kundeservice
- Enklere resursplanlegging
- Totalintegreert system med smidige grensesnitt
- Rakt og enkelt implementering

“IFS Applications har gitt oss mye bedre oversikt over status på oppdragene og hvor det er nødvendig å sette inn serviceressurser.”

Fredrik Nordh,

“Vi var ute etter et fullt integrert system hvor brukeren ved hjelp av et smidig grensesnitt raskt og enkelt får oversikt over behovet for service rundt omkring i Sverige. Målet var å få til en effektiv styring av hvor det skal settes inn servicepersonell.”

Fredrik Nordh,



©Jojo form