

CUSTOMER PROFILE

EQUIPMENT SERVICE MANAGEMENT

LAWSON OCH SOGETI VID BT INDUSTRIES



BT Industries sparar miljoner vid servicearbete med Lawson M3-integrerad handdatorlösning.

Administration och arbetsrutiner för service har minskat avsevärt för gaffeltrucktillverkaren BT Industries. Numera förenklas kommunikationen mellan företaget och dess 1 500 servicetekniker inom affärsområde BT Europe genom en egenutvecklad handdatorlösning och Lawson M3 ERP-system. Teknikerna utför totalt 5 000 serviceuppdrag dagligen – både planerade och akuta insatser.

”Vi sparar minst 2,5 miljoner euro årligen med den nya handdatorlösningen. Att BT spar tid och pengar innebär också mer up-time för kunderna.”

Jonas Tornerefelt, servicemarknadschef på BT Europe AB.



Affärsnytta

Smidigare administration, bättre arbetsmiljö och ökad produktivitet i form av kortare ledtider, effektivare materialstyrning och förbättrat cash flow – det är resultatet när BT Industries 1 500 servicetekniker i Europa har utrustats med GSM-försedda handdatorer, integrerade med Lawson M3.

Tidigare hanterades 1,2 miljoner arbetsorder årligen manuellt och matades in i affärs-systemet. Fullt utbyggt beräknas det nya systemet spara 2,5 miljoner euro per år: Felkällor och pappersmängd minskar och servicekedjan blir mer stabil.

Rätt servicetekniker tilldelas automatiskt rätt uppdrag. Vid akutservice kan arbetet dirigeras om till en alternativ tekniker. Arbetsfördelningen skedde tidigare per telefon, vilket oftast tog lång tid och gjorde det svårt att ge utförlig information. Det fanns även risk för att kundtjänsten blockerades.

Genom handdatorn får teknikern omedelbart fullständiga uppgifter om kundens truckar; servicehistorik och typ av servicekontrakt. Han eller hon matar i sin tur stegvis in vad som gjorts. Teknikern har också tillgång till instruktioner och checklistor som används för att dokumentera vad som har utförts och inte utförts.

Systemet meddelar också om och när det är dags för ordinarie service och förebyggande underhåll. Därmed kan man göra reparation och underhållsservice på samma gång, vilket har lett till en märkbar kostnadsbesparing. Efter utförd service eller reparation signerar kunden direkt på handdatorn. Likaså kan teknikern beställa reservdelar med hjälp av handdatorn. Pappershanteringen har med detta minskat dramatiskt.

Det finns också en faktureringsfunktion baserad på det serviceteknikern matat in. Detta snabbar på faktureringen och förenklar administrationen betydligt.

Tack vare det nya systemet blir det sällan brist på reservdelar. Eftersom tiden för rapportering av förbrukning av delar från billager samt orderläggning av speciella delar har kortats avsevärt, har BT fått en snabbare reservdelspåfyllnad. Detta leder till att BT kan minska sin reservdelshållning både lokalt i servicebilar och i centrala lager. Kostnadseffektiviteten ökar och risken för stillastående truckar minskar.

Om bolaget

BT är världens största tillverkare av lagertruckar, med en global marknadsandel på över 20 procent. Företaget har 8 000 anställda och en årlig omsättning på 12 miljarder kronor. BT marknadsför truckar och lyftvagnar i både europeisk och amerikansk standard, samt erbjuder ett komplett serviceutbud.

Antalet serviceuppdrag i Europa ligger på runt 5 000 per dag vilket krävt ca 1 500 reservdelsförsändelser per dag mellan olika punkter.

BT har tillverkning i Belgien, Italien, Kanada, Sverige och USA. BT Industries har över 50 års erfarenhet som trucktillverkare och tillhör japanska Toyota Industries Corporation (TICO) sedan juni 2000.

"Vi räknar med att hela investeringen betalar sig på ett år. Dessutom ökas vår servicenärvaro och vi upplevs som mer professionella."

Patrik Carlsson som är infrastrukturansvarig inom BT Industries.

"Det är integrationen teknik–process–människa som är nyckeln till framgången, men det är modern informationsteknik och vårt affärssystem integrerat med Sogetis mobila lösning som är de redskap som möjliggör detta."

Andreas Hellström som är produktchef för mobila lösningar inom IRD, Lawson Research & Development.

Varför Lawson?

BT installerade Lawson M3 redan 1996 och det gemensamma affärssystemet får allt fler användningsområden inom företaget. Handdatorlösningen kallas Sogeti Service InMotion och är utvecklat i ett joint venture mellan Lawson och Sogeti, ett företag inom Cap Gemini S. A. Group. and Sogeti—a company within Cap Gemini S. A. Group.

Implementeringen

Stor vikt har lagts vid användarvänlighet och systemet har tagits emot väl av service-teknikerna. Många tekniker upplever förutom en bättre arbetsituation också en ökad status i sitt arbete tack vare den handdatorbaserade lösningen.

BT Industries har därmed fått ett enhetligt hjälpmedel till sin servicepersonal som är användarvänligt och som ger stöd i teknikernas arbetsuppgifter. I början övervägdes bärbara datorer, men de befanns vara för underhållskrävande. Handdatorerna är tåligare och mer kompakta. Modellen som används kommer från Intermec och klarar tufft industriellt bruk, har färgskärm, GSM/GPRS-kommunikation och operativsystemet PocketPC.

Lawson M3 för fältservice är redan från grunden integrerad för handdatorbruk. Sogeti har tagit fram programvaran till handdatorerna och tillsammans med Lawson svarat för integrationen med Lawson.

BT har varit intensivt engagerade i arbetet från början med en stor användarmedverkan. En projektgrupp bildades med medlemmar från tre länder. Projektgruppen enades om att använda en gemensam serviceprocess. En första versionen sattes i provdrift i dessa tre länder. Endast smärre justeringar behövdes inför en roll-out på ytterligare elva marknader.



**Headquarters:****USA**

380 St. Peter Street
St. Paul, MN 55102-1302
Tel +1 651 767 7000
info@lawson.com

Regional Offices:**Americas**

Brazil, Chile, Canada,
Mexico, Honduras,
United States, Venezuela

United States

Tel +1 651 767 7000
infous@lawson.com

Asia

China, Hong Kong,
India, Indonesia, Japan,
Korea, Malaysia,
Philippines, Singapore,
Taiwan, Thailand, Vietnam

Singapore

Tel +65 6788 8769
Fax +65 6788 8757
infoasia@lawson.com

Australia & Oceania

Australia, New Zealand

Australia

Tel +61 2 9468 8900
Fax +61 2 9468 9199
infoanz@lawson.com

Northern Europe

Denmark, Estonia, Finland,
Norway, Sweden

Sweden

Tel +46 8 5552 5000
Fax +46 8 5552 5999
infonordic@lawson.com

Northwestern Europe

Belgium, The Netherlands,
Ireland, South Africa,
United Kingdom

United Kingdom

Tel +44 1344 360273
Fax +44 1344 868351
infonw@lawson.com

Central Europe

Austria, Czech Republic,
Germany, Hungary,
Poland, Slovakia,
Switzerland

Germany

Tel +49 2103 89060
Fax +49 2103 8906 199
infoce@lawson.com

Southern Europe

France, Israel, Italy,
Portugal, Spain

France

Tel +33 1 34 20 80 00
Fax +33 1 40 39 25 07
infosof@lawson.com

www.lawson.com

Om lösningen

Lawson M3 körs på IBM iSeries som kommunicerar mot serviceteknikernas handdatorer via Windows 2000-servrar. Teknikerna använder dessa offline och kopplar upp sig fyra gånger om dagen för synkronisering. Projektet är i full drift i januari 2004 och samtliga 1 500 servicetekniker inom BT i Europa arbetar därmed med var sin handdator.

Plattform: IBM iSeries 400 och Windows 2000 Server, samt Intermecc handdatorer.

”Implementeringen av den mobila lösningen/teknologin har stora fördelar för BT:s serviceverksamhet runt om i Europa. Modern informationsteknik i förening med vårt Lawson M3 ERP-system är viktiga förutsättningar. Den verkliga framgången ligger i integreringen av teknologi, människor och affärsprocesser.”

Jonas Tornerefelt, servicemarknadschef på BT Europe AB.

Om BT Industries AB

BT Industries AB etablerades 1947 i Sverige och är idag världens ledande leverantör av lagertruckar och tillhörande tjänster. BT-koncernen har närmare 8 000 anställda och omsätter cirka 12 miljarder kronor. Tillverkningen sker vid sju anläggningar i fyra länder och återförsäljningsområdet täcker hela världen.

BT:s kunder finns huvudsakligen bland stora konsumentorienterade företag med mycket höga krav på effektiv materialhantering.

BT Industries ingår i Toyota Industries Corporation, (TICO).