

“Vi sparer mere end 40 timer hver måned”

BAGGRUND

F&H of Scandinavia er Skandinaviens største producent, grossist og distributør indenfor køkkenudstyr, husholdning, glas, porcelæn og interiørprodukter. Etableret i 1945 og ejet af Jernia ASA i Norge. De har adresser i Viborg, Oslo samt Stockholm og beskæftiger 100 ansatte.

De opererer på 3 fronter.

- Som produktudvikler og producent af egne produkter i samarbejde med anerkendte internationale fabrikker.
- Som ansvarlig for markedsføring, branding og distribution af større og mindre nationale og internationale mærkevarer på det skandinaviske marked.
- Som importør og distributør af nationale og internationale handelsmærker og mærkevarer.

Med mere end 10.000 varenumre på 18.000 m² varelager er der nok at holde styr på.

UDFORDRINGEN

I Viborg udfører de ordrebehandlingen for den norske afdeling. Tidligere blev ordrene overført fra Norge hver nat, så de var klar til behandling den følgende morgen. Hver ordre blev bekræftet med en fax til kunden. Arbejdsgangen for hver ordre bestod af, at ordrebekræftelsen blev skrevet ud på print. Når alle ordrene var behandlet og udskrevet blev de samlet sammen og afleveret i receptionen. Det var så receptionisten, der skulle sørge for, at ordrebekræftelsen blev sendt ud.

Forsendelsen var helt traditionel. De havde en faxmaskine stående i receptionen, hvorfra faxene blev afsendt ved lejlighed. Ved kampagner var der ekstra mange fax som skulle sendes. Det var ikke ualmindeligt, at de sidste ordrebekræftelser blev sendt ud sidst på eftermiddagen.

En anden udfordring var at holde styr på kvitteringerne. Hvis en fax ikke gik igennem skulle ordrebekræftelsen findes frem igen og sendes på ny. Med op til 100 kvitteringer pr. dag var det ikke altid lige let.

IT-Chef Carsten Rasmussen mente, at det måtte kunne gøres på en lettere måde!

Først blev der foreslået at bruge den indbyggede fax i deres multifunktionsmaskine. Brugere syntes det var besværligt at hente kvitteringen ude i maskinen. Det ville være lettere, hvis de fik faxfunktionen ind på skærmen. På den måde kunne de let skrive ordren ud igen, hvis faxen havde fejlet. Ellers skulle de jo først ud til multifunktionsmaskinen og derefter tilbage i Axapta.

Desuden skulle de også taste faxnummret hver gang. Faxnummret er allerede registreret på kundekortet, så det måtte kunne bruges automatisk?

Løsningen med at bruge den indbyggede fax i multifunktionsmaskinen, til dette projekt blev aldrig igangsat.

LØSNINGEN

Efter en forhandler fra RightFax havde kontaktet F&H A/S, og orienteret om de muligheder en automatisering med systemet vil give, besluttede Carsten Rasmussen sig for at høre nærmere om dette.

Carsten Rasmussen fik demonstreret RightFax systemet og var herefter overbevist om, at denne løsningen kunne behandle de opgaver som F&H A/S stod overfor. En stor fordel var, at dette system giver mulighed for opgradering og udbygning med moduler i forbindelser med kommende opgaver.

Det viste sig at dette system løser alle de stillede opgaver, og uden der er ikke behov for at lave dyre specialtilretninger i Axapta. "Vi lavede en automatisk løsning, som kunne tilgodese alle de stillede krav. Vi brugte alle data fra kundekortet, så det eneste brugerne skulle koncentrere sig om var, om faxen var gået igennem. Brugere fik det, som de ønskede. De fik status på skærmen, så de var informeret om faxen er gået igennem eller ej."

INTEGRATION

Axapta afvikles i Glostrup og RightFax kommunikationssystemet i Viborg. Der laves en kørsel i Axapta om morgenen, hvor alle ordrebekræftelser bliver overført til Rightfax. På hver ordrebekræftelse er der vedhæftet information om hvilket firma, kontaktperson og faxnummer, der skal modtage faxen. Alle oplysninger der styrer kommunikationen aflæses af RightFax. Herefter sørger systemet for, at dokumentet bliver afleveret til rette modtager. Det hele sker helt automatisk!

Når alle forsendelser er behandlet midt på formiddagen, kan brugerne kontrollere status på deres skærm. Brugere har fået et system, hvor det hele sker automatisk samt et sted, hvor de kan kontrollere og genudsende. Det kan vel næppe være lettere ?

"Vi sparer 2 timer i gennemsnit hver dag, og kunderne har deres ordrebekræftelse meget tidligere."
udtaler IT-Chef Carsten Rasmussen, F&H of Scandinavia

NÆSTE OPGAVER

I Danmark synkroniserer sælgerne deres ordrer når de kommer hjem, hvorefter afsendelse af bekræftelser sker på traditionel vis. Den enkelte ordre udskrives på papir og sendes manuelt fra sælgerens fax. Det betyder, at kunden først har bekræftelsen næste dag. Hvis der skal laves rettelse er det besværligt og i værste fald for sent.

Nogle af F&H's danske kunder har efterspurgt ordrebekræftelsen umiddelbart efter sælgeren har optaget ordren i butikken. F&H's sælgere er udstyret med en PDA med stregkodelæser. Genbestilling af varer foregår ved, at varens stregkode indlæses og antal angives. Når alle bestillinger er registreret, sender sælgeren ordren hjem til firmaet via sin mobiltelefon. Så snart ordren er modtaget, danner Axapta en ordrebekræftelse, som overføres til kommunikationssystemet.

Kommunikationssystemet sender herefter automatisk ordrebekræftelsen til butikken, hvor sælgeren formentlig stadig opholder sig. Kunde og sælger kan sammen gennemgå bekræftelsen, så de er enige om ordrens indhold.

Løsningen er igen et eksempel på, hvordan RightFax hjælper med at automatisere arbejdsprocesserne i virksomheden og får informationsstrømmen effektiviseret.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

Captaris er den markedsledende leverandør af løsninger til forretningskommunikation. Med speciale indenfor integration og automatisering af virksomhedens dokumenter, beskeder og data, bliver Captaris's produkter ofte anvendt som elementer i avancerede løsninger. Captaris har installeret over 90.000 systemer i 95 lande og alle top 100 virksomheder i verden, bruger Captaris produkter.

Okholm Informatik A/S har siden 1987 specialiseret sig i at levere løsninger, der udnytter IT-teknologi så det bliver lettere at udføre daglige opgaver. Vore specialer er dokumenthåndtering, elektronisk arkivering, workflow og elektronisk kommunikation samt design, og formatering af data, så de passer til virksomhedens ønsker og profil.

Ønskes mere information kontakt venligst Okholm Informatik A/S på tlf. 45 82 60 60 eller info@okholm.dk

©2004 Captaris. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, transmitted, transcribed, stored in a retrieval system, or translated into any language in any form by any means without the written permission of Captaris. Captaris products RightFax, Template and Infinite are trademarks of Captaris. All other company, brand, and product names are the property and/or trademarks of their respective companies.