



# Imponerende infrastruktur hos Danske Fragtmænd

I begyndelsen af 1990'erne tog Danske Fragtmænd hul på den digitale æra med elektroniske formularer og elektronisk arkivering af udskrifter. Nogle år senere tog man næste skridt med et Track & Trace-system udviklet af INOPI. Siden da har digitaliseringen bredt sig til stort set alle områder i den omfattende virksomhed. I dag er der integrerede løsninger, der holder styr på alt fra paller til kundereklamationer. Samarbejdspartneren hedder fortsat INOPI.

"Vi indscanner 100.000 nye dokumenter i døgnet og håndterer på årsbasis ca. 12 millioner forsendelser", fortæller IT-direktør Carsten Appelt fra Danske Fragtmænd. "Det siger sig selv, at de mange transaktioner også afføder mange kundehenvendelser og dermed et stort behov for administration. For at øge servicen og effektivisere forretningen besluttede vi at åbne vores IT-systemer mod kunderne".



"INOPI er en højt kvalificeret og kompetent samarbejdspartner for os. Vores efterhånden lange relation er kendetegnet ved fairplay og evnen til at finde en løsning", siger IT-direktør Carsten Appelt, Danske Fragtmænd.

## Selvkørende webløsning

Det seneste led i den proces er et opdateret og mere brugervenligt websted. Det er skabt med produktet WebFrame, der i Danmark forhandles af INOPI. WebFrame udmærker sig ved at være et objektorienteret webudviklingsværktøj, der gør det let og hurtigt at ændre, tilpasse og udvide funktionaliteten på webstedet uden behov for ny programmering. Desuden er WebFrame skabt til frit at kunne kobles til bagvedliggende systemer bygget med enten Lotus Notes/Domino eller IBM WebSphere.

"Det nytter ikke at optimere interne processer og tilbyde kunderne selvbetjening, hvis ikke brugervenligheden og logikken på webstedet følger med", siger Carsten Appelt. "Vi havde behov for at skabe en bedre og mere intuitiv webløsning, og INOPI viste med WebFrame, hvor nemt det kan gøres. Vi havde en skrap deadline på ca. 8 uger fra idé til køreklar løsning, fordi vi ville være klar til en transportmesse og det lykkedes. Webløsningen er selvkørende, i den forstand at vi selv kan ændre og til-

passe funktionaliteten uden behov for eksterne programmører og systemkonsulenter".

## Kunderrelationer

Som nævnt var et af de første skridt på vejen mod en digitaliseret organisation en Track & Trace-løsning, der blev designet og implementeret i 1996-98. Via en internetopkobling og et fragtbrevsnummer kunne kunderne nu se, hvor deres forsendelser befandt sig. Løsningen blev skabt af INOPI, og indgangsvinklen var deres kompetencer inden for IBM AS/400-plattformen (nuværende IBM System i5), som var og er Danske Fragtmænds centrale IT-plattform.

"Undervejs i arbejdet med Track & Trace-løsningen stod det klart, at teknologien kunne give os flere fordele", fortæller Carsten Appelt. "Systemet registrerer samtlige logon og dermed den enkelte kundes aktiviteter hos os. Den information bruger vi aktivt til at vedligeholde vores kunderelationer. Er der faldende aktivitet fra en kundes side, har vi mulighed for at agere – enten med et telefonopkald, et servicebesøg eller et konkret tilbud. Systemet er sat op, så vi let kan få overblik over inaktive brugere og dermed opbygge en værdifuld historik".

## Automatisk advisering

Med mange millioner forsendelser om året kan det ikke undgås, at der sker fejl og skader. Når det sker, er det afgørende, at problemstillingen håndteres professionelt. Carsten Appelt fortæller:

"Hvis en leverance bliver forsinket på grund af os, er det vigtigt, at vi agerer

proaktivt over for kunden, så problemet kan løses. Vi har mulighed for automatisk at kunne sende en mail til kunden med oplysninger om, hvad der er passeret. I begyndelsen var adviseringen en kom-masepareret fil, men nu er vi på vej mod en pænt formateret tekstbesked. Desuden indscanner vi samtlige fragtbrev, som efterfølgende, ved reklamation eller efterlysninger, kan kaldes frem på pc-skærmen og sendes til kunden pr. mail eller som faxkopi. Alt sammen ved hjælp af nogle få klik, og uden at man skal rejse sig for at lede i gamle arkiver”.

#### Paller og kolli

Der er mange lag af informationer i fragt-

10 paller ind skal principielt afføde 10 tomme paller retur. Er pallerne for slidte, eller har modtageren ikke 10 tomme byttepaller, registreres dette, så det efterfølgende kan udlignes ved fakturering”.

#### Fairplay

Der er ikke tvivl om, at de løsninger, INOPI har været med til at udvikle, har stor strategisk betydning for Danske Fragtmænd. Derfor er et godt forhold mellem kunde og leverandør naturligvis meget afgørende.

”INOPI er en højt kvalificeret og kompetent samarbejdspartner for os. Vores efterhånden lange relation er kendeteg-

#### Løsning

- Elektroniske formularer og elektronisk arkivering af udskrifter
- Track & Trace system med kundeaktivitetsregistrering
- Automatisk kundeadvisering ved fejl, skader og forsinkelser
- Stregkoderegistrering af forsendelser, kolli og paller
- Indscanning af fragtbrev der efterfølgende kan sendes pr. mail eller faxserver
- Automatiseret fragtbestilling, -fakturering og -kontering
- Effektiv webportal

#### Fordele

- Automatiserede administrative processer
- Bedre og hurtigere kundeservice
- Let at genfinde informationer via søgefunktioner og central arkivering
- Fuld dokumentation på sagsforløb
- Højere effektivitet hos medarbejdere (færre rutineopgaver og mere værdiskabelse)

#### Partner

- INOPI har udviklet og implementeret løsningerne på basis af Lotus Notes/Domino ([www.inopi.dk](http://www.inopi.dk))



verdenen. En forsendelse kan f.eks. omfatte 10 paller med flere hundrede kolli. Alle kolli kan stregkoderegistreres, så man efterfølgende kan dokumentere ikke alene det korrekte antal kolli, men også præcist hvilke kolli der er modtaget og leveret. Det sker typisk ved leverancer fra udlandet. Pallerne, som godset fragtes på, bliver også registreret.

”En palle repræsenterer en betydelig værdi i sig selv, og med den volumen, vi håndterer, bliver det til store penge”, siger Carsten Appelt. ”En leverance på

net ved fairplay og evnen til at finde en løsning på de problemer, der opstår, når mennesker, processer og teknologi skal gå op i en højere enhed. Jeg synes, der kan være langt mellem genierne i de store IT-huse. Hos INOPI er spidskompetencerne samlet i et tæt velfungerende team”.

## Danske Fragtmænd

