

Automatiseret tilbudsproces hos Trelleborg



"Ud over INOPI's åbenlyse Lotus-kompetencer er de også kyndige i IBM iSeries. Den kombination af kompetencer og erfaring var præcis hvad vi havde brug for", siger Torben Nielsen, Process Manager hos Trelleborg Sealing Solutions Helsingør.

Overblik

■ Udfordringen

Trelleborg manglede et overblik over deres tilbudsproces, som så at sige gik fysisk fra bord til bord og først blev centralt arkiveret når tilbuddet var færdigt. Det var både tidskrævende og de kunne aldrig være sikre på at det tilbud de sad med var det senest opdaterede.

■ Løsningen

Tilbudsbehandling baseret på standardsystemet GoPro på udviklingsplatformen Lotus Notes. Integration til KOM ERP System. IBM eServer iSeries.

■ Udbyttet

Trelleborgs tilbudsproces er idag blevet struktureret hvilket sikrer kunden en hurtigere sagsbehandlingstid med højere kvalitet. Derudover giver det Trelleborg et fuldt overblik på status af enkeltsager og samlet tilbudsportefølje.

Gevinsten ved at automatisere langstrakte og komplicerede processer er stor. Det har Trelleborg Sealing Solutions Helsingør erfaret efter at de har forladt papir og arkivmapper til fordel for en integreret GoPro-baseret tilbuds-løsning. Det er INOPI, som har specialiseret sig i løsninger til effektivisering af arbejdsprocesser, der har stået for udvikling og implementering af løsningen.

"Vi producerer temmelig avancerede tætningsløsninger til fly-, bil- og offshoreindustrien", fortæller Process Manager Torben Nielsen. "Produkterne er en blanding af standardvarer, kundetilpassede løsninger og helt nyudviklede produkter. Det giver en kompliceret tilbudsproces".

Farvel til papiret

Når Trelleborg Sealing Solutions Helsingør behandler tilbud er mange medarbejdere involveret. Desuden skal gamle tilbud ofte findes frem, idet salgsprocessen i reglen er lang og med flere ændringer i konditionerne undervejs. Visse tilbud kan være gældende i 10-20 år.

"Med papirtilbud var en given sag principielt kun synlig for én medarbejder ad gangen", siger Torben Nielsen. "Sagsbehandlingen gik så at sige fysisk fra bord til bord og tilbudene blev først centralt arkiveret når de var færdige. Vi havde ikke noget reelt overblik over status på det enkelte tilbud eller på vores samlede tilbudsportefølje. Desuden kunne det tage lang tid at finde gamle tilbud frem og vi kunne ikke være sikre på om dokumentationen og kalkulerne bag tilbudene var komplet. Det var naturligvis ikke holdbart i længden".

"Først og fremmest kan vi arbejde flere personer på den samme sag samtidigt med fuld indsigt og tilgængelighed."

Kyndig partner

Store dele af virksomhedens salg er specialdesignede løsninger, hvor der kræves stor nøjagtighed i tilbudsprocessen. Hvert tilbud i denne kategori skal i praksis behandles fra bunden, da konditionerne er unikke for det givne projekt. Vejen frem var at undersøge markedet for mulige systemer, der kunne automatisere og strukturere processen og integrere den tæt med Trelleborgs eksisterende ERP-system. Der blev kigget grundigt på flere alternativer. Valget faldt til sidst på INOPI, der er IBM Business Partner med speciale i løsninger til effektivisering af arbejdsprocesser.

"Vi kendte INOPI fra et andet Lotus Notes-projekt, og det var nærliggende at tage en dialog med dem om vores ønsker", siger Torben Nielsen.

"Ud over INOPI's åbenlyse Lotus-kompetencer er de også kyndige i IBM iSeries, som er vores serverplatform og der hvor vores ERP-system kører. Den kombination af kompetencer og erfaring var præcis hvad vi havde brug for".

Struktureret proces

Efter en vellykket implementering, hvor INOPI bl.a. stod for integrationen mellem Notes og Trelleborgs ERP-system, der med Torben Niensens ord "efter hånden er meget specialtilpasset", har resultaterne ikke ladet vente på sig.

Hele processen omkring tilbud er blevet lagt i en struktur og den samlede sagsbehandling er blevet markant hurtigere. "Først og fremmest kan vi arbejde flere personer på den samme sag samtidigt med fuld indsigt og tilgængelighed", understreger Torben Nielsen. "Arkivering er også blevet stærkt forbedret i og med, at hele sagen, uanset færdiggørelsesniveau, løbende bliver centralt arkiveret og nemt kan findes frem igen gennem forskellige søgefunktioner".

Integration

Gennem integration med ERP-systemet kan de medarbejdere, der behandler tilbud, nu ved et par klik hente alle relevante dokumenter frem. Dermed har de alle tekniske specifikationer, mål og materialebeskrivelser for de enkelte komponenter, der indgår i løsningen, samt al relateret korrespondance, til rådighed. "Vores standardvarer er beskrevet og dokumenteret i et varekatalog, mens specialkomponenter bliver dokumenteret i en varejournal. Ud over den åbenlyse tidsbesparelse sikrer det også, at vores tilbudsbehandlere forholder sig til den samme entydige information og regner på de rigtige informationer. Det giver sikkerhed for, at vi giver det bedste tilbud på den rigtige løsning til kunderne".



IBM Danmark A/S

Nymøllevej 91
2800 Kgs. Lyngby
Danmark
+45 45 23 30 00 Telefon
+45 45 93 24 20 Telefax

IBM's hjemmeside findes på Internettet på adressen **ibm.com**

Der er flere oplysninger om IBM Global Services på **ibm.com/services**

Varemærkerne IBM, IBM-logoet, Lotus Notes, iSeries og eServer tilhører International Business Machines Corporation.

Alle andre varemærker anerkendes.

Der kan være henvisninger til eller oplysninger om IBM-produkter (maskiner eller programmer), -programmering eller -serviceydelser, som ikke er introduceret i Danmark. Sådanne henvisninger eller oplysninger betyder ikke nødvendigvis, at IBM på et senere tidspunkt vil introducere det pågældende i Danmark.

Henvisning til IBM-produkter, -programmering eller -serviceydelser betyder ikke, at kun IBM-produkter, -programmering eller -serviceydelser kan benyttes.

Materialet er vejledende og kan indeholde billeder af modeller, der er under udvikling.

Trykt i Sverige

© Copyright IBM Corporation 2006. Alle rettigheder forbeholdes.