

“Vi ville udrydde det  
unødvendige dobbeltarbejde ”



## Fra papir til mobilitet på en formiddag

**NC Nielsen havde ét afgørende krav til deres mobile serviceløsning – den skulle være simpel og kunne læres på ganske kort tid.**

Lager- og Servicechef Ole H. Pirchert ser på bunken af servicereportter og smiler overrasket. Bunken svarer til den mængde af rapporter, som virksomheden hver eneste uge håndterer manuelt. Med 4 daglige serviceopgaver pr. montør og 115 montører, bliver det hurtigt til rigtig mange ordrer – og rigtig meget papir.

Det var ikke alene ønsket om at reducere papirmængden, der fik den nordvestjyske virksomhed til at undersøge mulighederne for en mobil serviceløsning. “Vi ville have overblik og effektivisere vores planlægning. Desuden var det afgørende at få udryddet dobbeltarbejde” fortæller Ole H. Pirchert, der har været ansvarlig for hele processen fra behovsafklaring og test til undervisning og implementering.

### Højest 3 knapper

Virksomheden havde i flere år undersøgt markedet for mobilitetsløsninger. “Da vi startede følte vi ikke, at teknologien var gennemprøvet og stabil nok” fortæller Ole H. Pirchert. Især dækningen af det mobile bredbånd havde tidligere voldt problemer, især fordi mange af virksomhedens montører opererer i yderområder.

Samtidig var Ole H. Pirchert fokuseret på, at løsningen skulle være simpel, og derfor var udgangspunktet, at montørerne ikke skulle anvende mere end 3 knapper. “I WPA-løsningen er der 4 knapper, men den ene bruges kun ganske sjældent”, siger Ole H. Pirchert og forklarer, at han hurtigt kunne se, at WPA var noget af det rigtige. “WPA er simpel og logisk bygget op. Det må ikke være kontorarbejde, man flytter ud til montørerne” understreger han.

“Vi udvalgte 3 montører til at teste WPA i en måned” forklarer Ole H. Pirchert. Valget af testpersoner var ikke tilfældigt, og det bør det heller ikke være. “Vi valgte to montører med interesse for IT og én montør, som ikke havde kendskab til eller interesse for IT” siger han. Da testperioden var overstået, var alle tre montører glade for løsningen og havde ikke lyst til at gå tilbage til papir.

### Synlig ledelse

I samarbejde med WPA blev der lagt en plan for undervisning af de 115 montører og 10 planlæggere. I første omgang blev et hold af planlæggere og superbrugere undervist. Efterfølgende gennemførtes undervisningen af montørerne i hold på cirka 15 personer.

ncnielsen

scantruck

#### Oversigt

##### Profil

NC Nielsen A/S er Danmarks største leverandør af gaffeltruck, terminaltraktorer og internt transportmateriel. Søsterselskabet Scantruck A/S er blandt Danmarks førende forhandlere inden for entreprenørmateriel samt beslægtede brancher.

##### Situation

For mange ressourcer blev brugt på at håndtere papirbaserede servicereportter, der blev udfyldt i hånden, sendt med post til kontoret hvor de blev indtastet manuelt inden de kunne faktureres. Samtidig var der behov for at effektivisere planlægningsprocessen på kontoret.

##### Løsning

Efter en succesfuld testperiode blev medarbejderne uddannet. WPA Plan blev installeret på kontoret og WPA WinKlient blev installeret på montørernes bærbare PC'ere i servicebilerne.

##### Resultat

- lagerbindinger nedbragt med 20%
- dobbeltarbejde udryddet
- lavere administrationsomkostninger
- færre fejl i planlægningen
- bedre kundeservice
- øget medarbejdertilfredshed

#### Partnere

EDB Gruppen  
(+45) 7013 2211

side 1 af 2



Ved undervisningen var både planlæggere og superbrugere til stede. "Når montørerne havde spørgsmål fik de hjælp af deres egne kollegaer", forklarer Ole H. Pirchert og understreger, at undervisningen skal være i øjenhøjde.

Ole H. Pirchert er tilhænger af synlig ledelse, og han var selv til stede på alle undervisningshold. Han stod for at indlede undervisningen og var klar til at besvare spørgsmål undervejs. "Det handler om at signalere sin opbakning og seriøsitet omkring projektet" siger han.

### Kom i gang på en formiddag

Kjeld Larsen er montør hos NC Nielsen og er overrasket over, hvor hurtigt han selv og kollegaerne kom i gang med WPA. "Undervisningen tog en formiddag, og efter frokost hentede vi vores ordrer til dagen efter. Så var vi sådan set kørende", fortæller han.

Montørerne i NC Nielsen har altid været selvkørende og har i høj grad tilrettelagt deres egen arbejdsdag. "Det er ikke blevet anderledes med WPA – det har bare gjort vores arbejdsdag nemmere", siger Kjeld Larsen. Han forklarer, at han ikke altid fik skrevet servicereporterne færdige med det samme. "Derfor flød bilen altid med papir og små fedtede notatsedler", siger han og fortsætter "med WPA afslutter jeg opgaven på stedet, og man husker at få registreret alle reservedele".

### Mindre lager

Montørernes servicevogne fungerer som små reservedelslagre, og før var det en krævende opgave, at holde styr på lagerbeholdningen. Montørernes forbrug blev registreret én gang om ugen, når servicereporterne blev sendt til kontoret. Det var en langsom proces, og "der kunne gå en rum tid fra jeg brugte en reservedel, til mit lager igen var fyldt op", fortæller Kjeld Larsen. Med WPA bliver forbrugte reservedele registreret med det samme og den efterfølgende dag er Kjeld Larsens servicebil fyldt op med de reservedele han brugte dagen før.

På kontoret er lagerstyringen også blevet nemmere, og kontoret har hver eneste dag et opdateret billede af det reelle vareforbrug. "Lagerstyringen er blevet effektiviseret, og vi har kunnet nedbringe vores lager beholdning i bilerne med omkring 20%" fortæller Ole H. Pirchert.

### Kunder og medarbejdere er glade for WPA

WPA-løsningen kommer også virksomhedens kunder til gode. Ole H. Pirchert kan mærke en forbedret kundetilfredshed, da der laves færre fejl i planlægningen, og fordi der er præcis og hurtig kommunikation mellem kontoret og montørerne. "WPA-systemet gør det også muligt, at kunden får oplyst en pris på en opgave inden den påbegyndes, fordi montørerne har alle reservedelspriserne i WPA." siger han.

Ole H. Pirchert har også erfaret at WPA-løsningen påvirker medarbejder-tilfredsheden. "Hverken montørerne eller medarbejderne på kontoret elskede ligefrem papirarbejdet" siger han. Kjeld Larsen tilføjer: "Vi er blevet ansvarlige for at få afsluttet vores opgaver. Vi SKAL registrere vores reservedele og vi SKAL afslutte alle vores serviceordrer, hver dag."

"Det er blevet hurtigere og nemmere at udfylde service-rapporter. Jeg behøver ikke engang indtaste tekst til de enkelte reservedele"

Kjeld Larsen, Servicemontør,  
NC Nielsen A/S

### Detaljer

#### Virksomhed

NC Nielsen A/S & Scantruck A/S  
www.ncnielsen.dk  
www.scantruck.dk

#### Branche

Forhandler af gaffeltrucks og  
entreprenørmateriel samt  
beslægtet tilbehør

#### Ansvarlig

Ole H. Pichert  
Lager- og Servicechef

#### Telefon

(+45) 9983 8383

#### Software

WPA Plan og WPA PcKlient

#### Hardware

Lenovo laptops

#### Start

Maj 2008

#### ERP-leverandør

EDB Gruppen

#### ERP-system

ASPEC 4 (AS/400)

#### Mobilselskab

3

#### Antal montører

115

side 2 af 2