

**Har du mätt
kundnöjdhet?**



Kundnöjdhet - hur mäter man det?

Mätetalet ”pengar” brukar vara det första som dyker upp i hjärnan och i sig det yttersta beviset, men det är många faktorer som spelar in i detta.

Kunder som jag frågat mera ingående har svarat på ett först lite oväntat sätt. Det var inte själva målet utan vägen till målet de valde att lyfta fram. Kunder som utökar användandet av Tyringe All Inclusive-konceptet ökar också sin kundnöjdhet i större grad. Tyringe är experter att utifrån kundernas affärsrelationer hitta lösningar, stödja och supportera förändringar. Dessa uppdrag är en naturlig del i våra åtagande och uppskattas mer än vad vi trodde.

Är då pengar ett bra måttal på kundnöjdhet? Ja, det anser jag. Nöjda kunder ser möjligheter och vill investera och utveckla sitt företag.

Att noga ta sig tid att hitta målet och vägen dit har jag ett bra citat på från mitt egna arbetsliv.

”Fel riktning kan aldrig kompenseras med högre fart”.
Värt att tänka på när det brinner till i projekten.



Econova Energy AB

Under hösten 2011 har Econova Energy centraliserat sina rutiner för hantering av tulldokument. Allt körs numera i TIS- Tyringe Integration System som är outsourcat till Tyringe. Varorna som Econova Energy deklarerar i TIS är biobränsle från Norge. Det är ganska många sändningar per dag som hanteras i systemet vilket naturligtvis ställer krav. Jan Karlsson och Cecilia Strålin är två aktiva användare i TIS. ”Vi är mycket nöjda med driftssäkerheten i systemet och de få gånger som vi behövt använda Tyringe Support har vi fått snabb hjälp” säger Jan och Cecilia som ser fram emot ett fortsatt gott samarbete.

Econova AB

Miljöföretaget Econova AB jobbar för en hållbar framtid i form av återvinning, förnyelsebar energi, minskade transporter och grönare trädgårdar.

Tillsammans med Tyringe har Econova under många år jobbat tillsammans för att utveckla bra processer för hantering av elektroniska dokument. Det finns integrerade lösningar för såväl handelsflödet som tull och transport. Torben Ågren, som är IT-chef och en del av Econovas ledningsgrupp, beskriver Econova och dess

samarbetspartners som ett antal olika kugghjul som jackar i varandra. När alla hjul harmoniserar och jobbar tillsammans blir det effekt på resultatet. ”Tyringe har sitt givna kugghjul och vi ser dem som en del i vår verksamhet” säger Torben.

Under hösten har Econova gjort en maskinflytt som inneburit att många parter, däribland Tyringe, varit involverade. ”Alla inblandade har visat på stort engagemang under hela resan vilket ledde till ett mycket lyckat projekt” berättar Torben och instämmer i att Econova AB är en mycket nöjd kund.



Componenta Främmestad - en nöjd kund!

Componenta Främmestad ingår i den finska Componentakoncernen som är en av de tre största komponentleverantörerna till den tunga fordonsindustrin i Europa. Componenta är kända för hög kvalitet på levererade komponenter och att rätt kvantitet levereras vid rätt tidpunkt. Den utmaning som rullade upp var att en av kunderna i Frankrike planerade en förändring i hur affärerna görs med Componenta Främmestad. Ett tredjepartslager i närheten av kundens monteringsfabrik skall tas i drift för att klara ökade krav på leveranser "just in time" till produktionslinjerna. Rent affärsmässigt handlar det alltså om ett s.k. "konsignationslager" där leverantören, d.v.s. Componenta Främmestad, äger godset i tredjepartslagret fram till dess att kunden avser att plocka varorna ur lagret.

Man strävade även att optimera fyllnadsgraden på transportererna i hela transportkedjan.

Vad kräver denna nya situation av Componenta Främmestad?

Klarar affärssystemet den nya hanteringen?

I utgångsläget finns ej stöd för tredjepartslager eller konsignationslagerhantering i affärssystemet. Dessutom krävs leveransavisering via EDI till tredjepartslagret samt godsflaggning enligt befintlig rutin. Detta gör att möjligheterna till att använda sedvanliga "lagerplatsflyttningar" i affärssystemet inte är tillräckliga för att klara den "output" av information som kunden kräver.

Klarar EDI-lösning de nya kraven?

Det nya i EDI-flödet är egentligen bara att flödet har fått ytterligare en aktör, vilket är tredjepartslagret. Annars är det standardmeddelanden som ska hanteras.

Klarar Componenta av att producera tillräckligt mycket för att fylla på lagret och de normala leveranserna?

Eftersom kunden i detta fall hade beslutat att leverantören måste bygga upp säkerhetslagret i konsignationslagret, innan de själva börjar minska ner sin "interna" lagernivå, var det ett faktum att vi som leverantör skulle behöva klämma in cirka tre till fem dagars ex-

tra produktion i vår redan innan hårt ansatta produktionsplanering, för att kunna leverera parallellt direkt till kund och även till tredjepartslagret, under en period.

praktiskt också. Så här långt ser det positivt ut, men med många inblandade företag gäller det att vara tydlig, metodisk och ibland ha "is i magen". Tidspresen från kunden är också påtaglig.

COMPONENTA



Tyringe fick förtroendet att driva detta projekt och startade med en nulägesanalys.

Tyringe samlade berörda parter, diskuterade olika lösningar under dagen och utifrån detta framkom förslag till lösning. Den lösningen som dagen resulterade i visade sig dock vara alltför kostsam, främst på grund av att kostsamma anpassningar av affärssystemen var nödvändiga. Dessutom kunde inte kunden acceptera att vara med och ta denna uppstartskostnad för det nya flödet. En i hög grad påverkande faktor var även att Componentas befintliga affärssystem börjar bli till åren och planeras att bytas ut redan under slutet av 2012.

Nu var projektet tillbaka på ruta två och nya alternativ arbetades fram under stark tidspress från kunden i Frankrike. Det var många telefonsamtal och mail sena kvällar, men till slut fann vi tillsammans en kostnadseffektiv lösning, där en, inom Componentakoncernen, egenutvecklad webbaserad lagerhantlingsplattform kommit in i bilden som en viktig spelare.

Tyringe har ett fortsatt uppdrag och förtroende att driva projektet i mål tekniskt. För att skapa trygghet för kunden (samt tredjepartslagret) har Tyringe rollen som projektledare för den kompletta EDI-lösningen, och agerar alltså som Componentas "speaking partner" gällande dessa bitar. Componenta arbetar stenhårt för att klara av leveranser till både lagret och normala direktleveranser.

Just nu är projektet inne i en kritisk fas, det vill säga säkerställning att tekniken stödjer affärsrelationerna rent

I dagsläget ser det positivt ut gällande produktionen. Bearbetningsmaskinerna går extra varma och första leveransen för att bygga säkerhetslagret hos tredjepartslagret är planerad redan före jul.

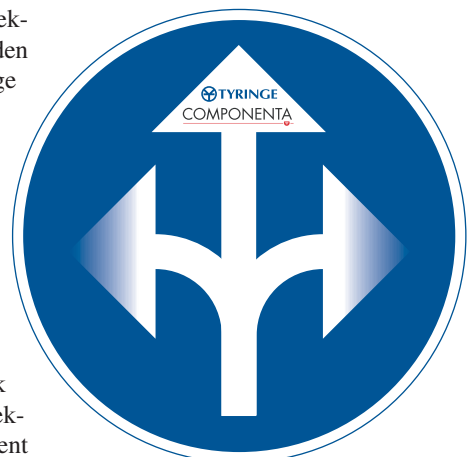
Planerad produktionsstart av hela lösningen är i slutet av januari 2012.

Jag har haft det stora nöjet att vara med på hela resan och vill passa på att tacka alla inblandade för ett bra utfört arbete. Vi är inte i mål ännu men det ser riktigt bra ut. Våra kontakter på Tyringe har varit ovärderliga i detta projekt, i rollen som bollplank, teknisk expertis, speaking partner mot kund med mera, med mera.

Kundnöjdhet i detta fallet

Kundnöjdhet är resultat av Tyinges arbete med nulägesanalys, verklighetsanpassning, projektledning och det helhjärtade engagemang Tyringe levererat under hela processen.

*Componenta Främmestad
Christer Bergman, Logistic Engineering*



God Jul & Gott Nytt År

önskar

 TYRINGE



Barnen i San Rafael på sin skolgård står. De får som vanligt även ett bidrag i år. Istället för att sända er julkort, kommer dessa pengar väl till pass på Filippinsk ort.



VD-kommentar

Kunden är kung heter det ju. Och visst är det så. Det är du som kund som vet vilka behov ditt företag har och vad ni behöver för att i er tur kunna tjäna era kunder. Hur sen behoven på bästa sätt ska täckas hjälper vi från Tyringe gärna till med.

Att Tyringe levererar automatiserade flöden av affärsdokument är allmänt känt. Men vad är det mer vi levererar? För oss är det viktigt att även se på andra värden och att ni kunder känner att vi står upp för dessa.

Trygghet är ett sådant värde

"en aktör som kan ta hela ansvaret för EDI-kommunikationen och det skapar säkerhet och trygghet för oss." - AQ Segerström

Stabilitet ett annat

"Vi är mycket nöjda med denna lösning och betonar tryggheten, säkerheten och stabiliteten som grundpelarna med/vid valet." - Mondi Packaging AB

Engagemang är jätteviktigt

"Vi uppskattar vårt prestigelösa samarbete" - Malmbergs Elektriska AB

Effektivisering är en självklarhet

"Det är fantastiskt när man kan förenkla och samtidigt göra stora besparingar" - El-Giganten Logistik AB

En summering av känslan vi vill att ni som kund ska ha stämmer bra överens med ett citat från DHL -

"Vi har valt rätt"

Som nytilträd VD för Tyringekonsult vill jag tydligt hålla fast vid den linje som varit självklar här ända sedan starten 1978. Så även om jag blivit utsedd till VD är det fortfarande du som är kung!

Andreas Risberg

