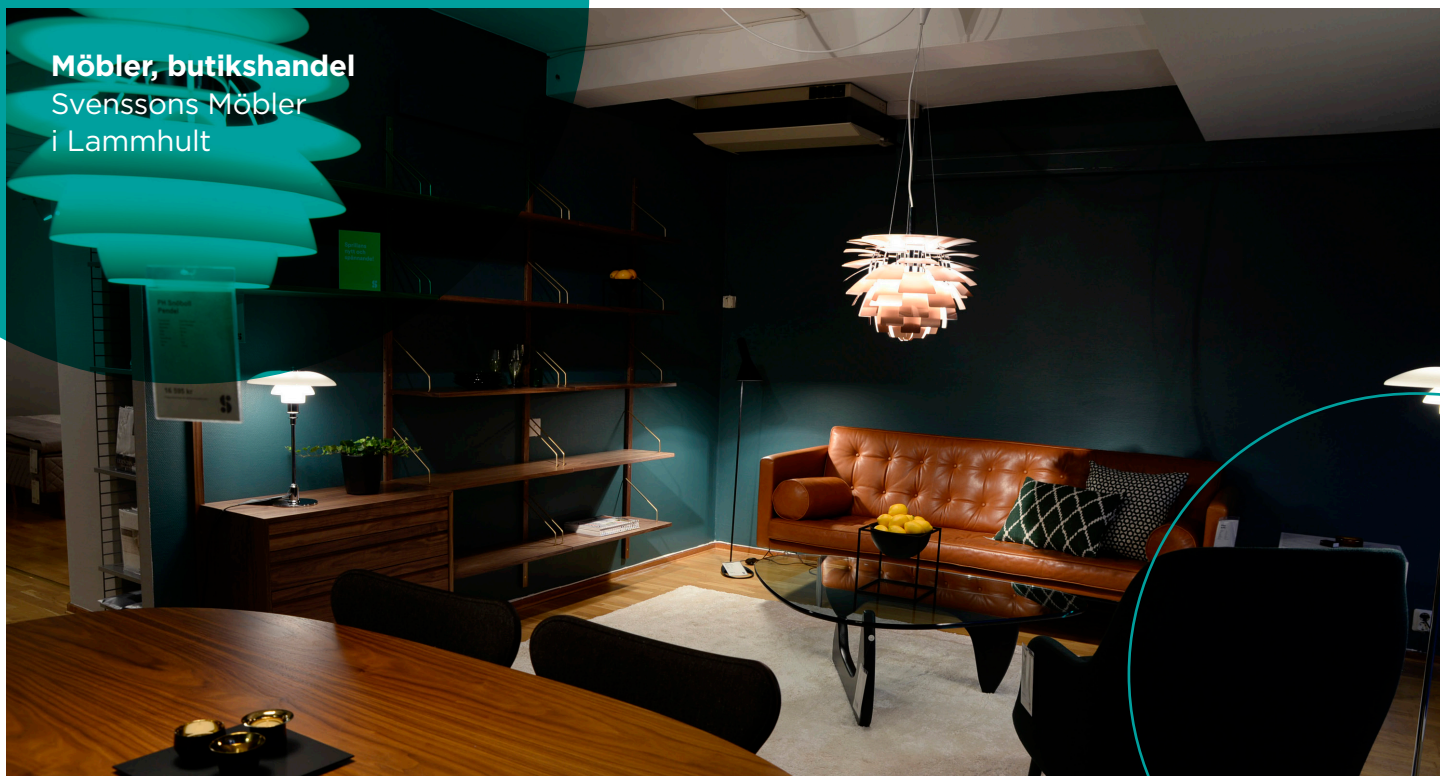


Möbler, butikshandel

Svenssons Möbler i Lammhult



Digitalisering ger mer. Men kostar mindre.

Företag

Svenssons Möbler i Lammhult

Bransch

Möbler, butikshandel

Grundat

1898

Ort

Lammhult, Sverige

Web

<http://www.svenssons.se>



Svenssons i Lammhult är ett svenskt bolag som har varit verksamma ända sedan 1898 och kunderna finns över hela Sverige. I företaget finns ett genuint kunnande, respekt för tradition och passion för innovation.

”Som bolag har vi genom åren haft en stadig och kraftig tillväxt. Idag jobbar vi med över 300 varumärken och har fysiska butiker i Lammhult, Stockholm, Göteborg och Malmö. Dessutom har vi naturligtvis vår e-handel som vi satsar stort på”, berättar Jörgen Bitzekis, Vice VD, Svenssons i Lammhult. År 2015 omsätter bolaget 273 miljoner och har 70 anställda. Huvudkontoret ligger i Lammhult.

Bakgrund

”Vår vision är att kunna erbjuda våra kunder det mesta från de bästa. Vi lägger stort fokus på förbättringsarbete och affärsutveckling och är nu mitt i en digitaliseringsfas som vi är övertygade om ska ge både oss själva och våra kunder den bästa upplevelsen i mötet med Svenssons oavsett om det sker på nätet eller i fysisk butik. Och i arbetet med att digitalisera vår dokumenthantering och strömlinjeforma vår printmiljö känner vi ett stort förtroende för kompetensen och engagemanget hos människorna på Canon”, säger Jörgen Bitzekis.

Utmaning

”För oss och andra inom detaljhandeln är prislistor, kampanjer, informationsblad och inspirationsskrifter affärskritisk dokumentation som regelbundet behöver uppdateras. Effektiv och strömlinjeformad dokumenthantering är avgörande för bra kommunikation med våra kunder och för effektiv överföring av aktuell information till vår personal. Som en följd av diskussioner med Canon så fick vi upp ögonen ytterligare för den här verkligheten och såg flera utmaningar. Precis som många andra hade vi en stor mängd dagliga utskrifter. Det är inget problem i sig, så länge alla utskrifter är nödvändiga utskrifter. Problemet var att det var svårt att ha kontroll över hur stor mängd av utskrifterna som var nödvändiga och hur många som var en form av symptom på låg digitaliseringsnivå och ineffektiva dokumentprocesser. Som du säkert känner till är det inte gratis med utskrifter. Så parallellt med frågan om kontroll och minskade kostnader lyfte vi även upp behovet av bättre struktur och säkerhet för vår dokumenthantering.

“”

Åtgärdsplan och strategi för önskade resultat.

Canon

”Om vi börjar med området som rör print så var det första steget att få en totalkontroll över vårt nuläge. Detta gjorde vi genom att kartlägga Svenssons totala printmiljö i Sverige med hjälp av Canons analystjänst.”

Jörgen Bitzekis, Vice VD, Svenssons i Lammhult

Ett annat exempel är att vi vid varje leverans skrev ut en faktura och lade i ett kuvert tillsammans med godset. Ofta hände det att kunderna hörde av sig för att de inte kunde hitta fakturan. Det förorsakade avsevärt mer arbete för vår ekonomiavdelning som att plocka fram fakturaunderlaget och skicka ut fakturorna på nytt men även betalningspåminnelser. Det tog tid, kraft och energi och skapade inte den kundupplevelse som både vi och våra kunder förväntar sig. Ibland resulterade det dessutom i sena betalningar och tilläggsavgifter. I grunden alltså en ganska enkel manuell process som orsakade tidskrävande, kostsamma och onödiga utmaningar”, förklarar Jörgen Bitzekis.

Ett tredje exempel är utmaningarna för manuell arkivering i pärmar och tillgängligheten av aktuell och relevant information. Ett flöde som stack ut var hur vi hanterade lagring av katalog och prislister. Vi sparade denna information helt manuellt. Varje butik hade sina egna pärmar och det fanns flera stycken. Samtliga välfyllda med pappersdokument. Ibland kanske säljarna behövde titta i samma pärm, vilket kunde påverka effektiviteten gällande kundservice och sälj, samt eftersom att varje butik hade sina egna så kunde man inte alltid vara säker på att man till exempel tittade på rätt version av prislistan, konsekvensen av detta kan ju även bli tidskrävande för exempelvis administration- och ekonomiavdelningen. Sammanfattningsvis, en ganska gammaldags och ineffektiv process som ur ett större perspektiv faktiskt kunde påverka våra övergripande mål. Vi är ett säljande bolag som i alla lägen vill kunna erbjuda en förstklassig service, allt som försvårar detta är en viktig flaskhals som måste tas hand om”, säger Jörgen Bitzekis.

Lösning print

”Om vi börjar med området som rör print så var det första steget att få en totalkontroll över vårt nuläge. Detta gjorde vi genom att kartlägga Svenssons totala printmiljö i Sverige med hjälp av Canons analystjänst. Denna analys gav oss en tydlig inblick i hur vår maskinpark såg ut, vilka kostnader som fanns knutna till denna, utskriftsvolymer, fördelning, etc.



Jörgen Bitzekis, Vice VD, Svenssons i Lammhult

I denna tjänst ingår även en form av användar-enkät som på ett väldigt smidigt sätt också gav oss en tydlig bild över användarnas beteenden och önskemål inom området. Därefter diskuterade vi tillsammans fram en målbild gällande en totaloptimering av utskriftspunkter, volymsänkning etc. Vårt första mål var att optimera flödena vi hade kring utskrifter. Genom att utveckla en lösning som gav oss möjligheten till att rationalisera bort mindre skrivare och satsa på mer kostnadseffektiva centrala alternativ så fann vi även möjligheten att reducera onödigt dyra utskrifter. Ett annat lika viktigt mål var att arbeta fram ett nytt flöde gällande utskrifter av fakturorna som tidigare gick med godsen till våra kunder. Nu skickas fakturorna digitalt.

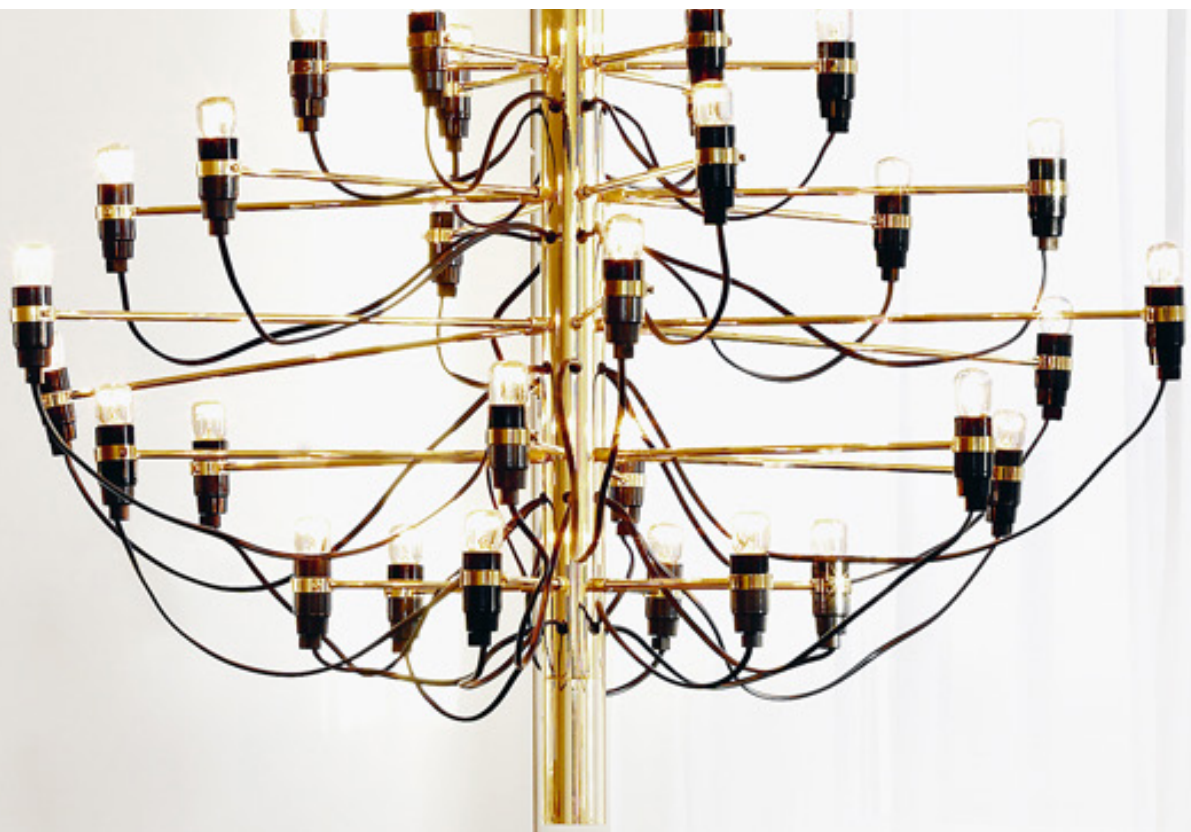
Lösning digitalisering

”En annan viktig del i projektet var att effektivisera arbetssättet kring affärskritisk information såsom katalog och prislister som vi lagrade i pärmar. Målet var att på ett strukturerat sätt digitalisera denna information helt och på så vis skapa en kraftigt förbättrad effektivitet och flexibilitet gällande spårbarhet och tillgänglighet. Det fanns även runt säkerheten och strukturen kring detta, en del utrymme för förbättring. Förslaget på lösning blev att skapa ett enhetligt arbetssätt där

administrationsavdelningen centralt ansvarar för dokumentationen och sedan via systemet säkerställer att aktuell sådan distribueras ut digitalt och görs tillgängligt i systemet för dem som har behörighet. På så vis får vi 100% koll på versionshanteringen samt skapar en enklare vardag för sälj som istället för att söka information via pärmar, som allt som oftast inte finns där de ska när man väl behöver dem, nu enkelt får fram all behövlig information via dator eller surfplattor,” berättar Jörgen Bitzekis.

Resultat

”Nu har vi en optimerad printmiljö, med färre modeller, färre drivrutiner, och färre utskriftspunkter. Detta har bland annat resulterat i färre onödiga utskrifter och totalt sett en markant bättre totalekonomi. För att ge dig lite siffror så har förändringen inneburit totalt cirka 10 000 färre utskrifter per månad, dessutom har vi kalkylerat att Våra säljare i butik är kanske de som är mest positiva. Man upplever en betydligt bättre arbetsmiljö med möjligheter för ett högre fokus på kunden. Inte bara har man fått nöjdare kunder, med samma storlek på personalstyrka kan de nu, tack vare sparad tid, dessutom ge service till ett totalt sett större antal kunder och på så vis sälja mer.



“Renodlingen av skrivarparken från väldigt många modeller och märken till ettärke och få modeller, och att vi nu har rätt verktyg för att spara och uppdatera alla dokument som rör våra varumärken.”





”För oss är det viktigt med en partner som är proaktiv, en partner som kommer med egna förslag, står på tå och presenterar nya tankar och idéer. Som är både drivande och lyhörd.”

**Jörgen Bitzekis, Vice VD,
Svenssons i Lammhult**

Sammantaget har vi fått en ökad mobilitet, tillgänglighet och spårbarhet och säljarna har roligare på jobbet. Dessutom har den enhetliga strukturen med en central distributionskälla gjort att man nu har full koll på rätt versioner vilket helt tagit bort den tid som tidigare ibland behövde läggas för att rätta till misstag till följd av inaktuella prislistor och annan viktig information”, berättar Jörgen Bitzekis. Avgörande för det här resultatet är den situationsanalys som vi gjorde tillsammans med Canon i början av vårt samarbete. Där definierade vi utmaningarna och analyserade olika scenarios för vägen framåt. Men det handlar inte bara om färre utskrifter. Ännu viktigare är att vi fått smidiga strukturer och effektiva processer för vår dokumenthantering.

Renodlingen av skrivarparken från väldigt många modeller och märken till ettärke och få modeller, och att vi nu har rätt verktyg för att spara och uppdatera alla dokument som rör våra varumärken, alla prislistor, rabatter, kampanjperioder gör att processen är mycket smidigare. Eftersom vi alltid har den senaste informationen tillgänglig digitalt. Nu kan vi ägna mer tid åt våra kunder och slipper ödsla tid på att leta efter pärmar med prislistor eller annan information.”

Partnerskap

”För oss är det viktigt med en partner som är proaktiv, en partner som kommer med egna förslag, står på tå och presenterar nya tankar och idéer. Som är både drivande och lyhörd. Och den profilen har Anton Nilsson och hans kolleger på Canon. En annan framgångsfaktor i vårt samarbete är våra regelbundna avstämningsmöten då vi mäter verkliga resultat mot uppsatta mål. Det som är bra tar vi med oss in i nästa projekt och säkerställer utvecklingen av det som kan bli bättre. Samtidigt är dessa möten ett utmärkt forum för att lyfta nya frågeställningar, dela erfarenheter och kartlägga framtida utmaningar”, säger Jörgen Bitzekis.

Framtid

”Vårt fokus ligger just nu på att arbeta framåt och fortsätta använda och förbättra befintlig lösning för att med bibehållen kostnad kunna öka försäljningen. Som retailer sitter vi med en stor fast kostnads massa och att göra mer med det vi redan har är bästa sättet att öka vårt resultat.

För oss är detaljhandel en ständig resa där vi kontinuerligt utvärderar olika möjligheter att på bästa sätt förbättra upplevelsen av Svenssons. Dels för oss internt, dels för våra kunder och leverantörer. Mycket i det arbetet handlar om att koppla samman fördelarna som våra fysiska butiker erbjuder med fördelarna som vår e-handel kan erbjuda. I det perspektivet är självfallet datorn, mobilen och läsplattan viktiga kanaler både som informationsbärare och inspirationsbärare. Men ännu viktigare är att addera mervärden och upplevelser för våra kunder oavsett var de väljer att handla. Och att hitta den optimala mixen för upplevelser på nätet och i fysisk butik är en ständig utmaning och som en resa utan slut. Där resan är målet och att vi under resans gång har alla möjligheter att upptäcka nya berikande upplevelser för oss och våra kunder.”, berättar Jörgen Bitzekis.

Canon



**Canon Business Center,
Växjö**
Arabygatan 82
352 46 Växjö

Tel: 0470-70 07 70
info.vaxjo@canon.se

www.canonbusinesscenter.se

Canon