



Foto: LANTMÄNNEN MASKIN

SUPPORTCENTER GÖR HANDLÄGGARE TILL HJÄLTAR HOS **LANTMÄNNEN MASKIN**

SupportCenter Plus implementerades snabbt och smidigt med lika användarvänliga som effektiviseringshöjande anpassningar hos Lantmännen Maskin. I dag är det ett nav för all ärendehantering inom servicesupport och reservdelar. – Vi har en lättarbetad och stabil lösning som låter handläggarna bli hjältar mot våra kunder, säger Johannes Roos, Parts Support Manager på Lantmännen Maskin.



Johannes Roos.

Lantmännen Maskin är ett skandinaviskt bolag med Sverige som bas där de importerar, marknadsför och säljer traktorer, redskap och skördetröskor under varumärken som Valtra, Fendt och CLAAS. De hanterar både nya och begagnade maskiner.

På den svenska marknaden har de ansvar för hela kedjan från import till försäljning. På cirka 50 platser runt om i landet finns anläggningar med maskinförsäljning, verkstad och reservdelsbutik. Där tillkommer ett antal orter för reservdelsutlämning, spridda över landet.

Hög kvalitet på support

Lantmännen Maskins huvudkontor är i Malmö där också centrallager för reservdelar finns. Reservdelslagret distribuerar delar till hela Skandinavien.

De lägger sig vinn om att ha hög kvalitet på support och reservdelar mot sina återförsäljare, något som tidigare var svårare än det är i dag.

Reservdelsupporten, med åtta handläggare, tog tidigare emot ärenden

framför allt på telefon men också i varje handläggares egen mejladress. Servicesupporten, med tolv handläggare, var däremot helt utan organiserad lösning. Sammanlagt jobbar 20-25 personer som handläggare av ärenden.

För två år sedan satte sig de två avdelningarna tillsammans och tog fram en gemensam kravställning som ledde till en Sharepointlösning. Den gav en basnivå som gav mersmak och när UDK ringde var tiden mogen att ta nästa steg – att hantera ärenden mer systematiskt.

UDK hade tidigare levererat en PIM-lösning, C4 Contexture, åt Lantmännen Maskin och tog kontakt för att kolla behovet av andra tjänster.

Ett samtal i rätt tid

– De ringde i helt rätt tid. Vi undrade om de hade en lösning för ärendehantering och berättade om SupportCenter Plus från Manage Engine. Det behövdes inte många demo-visningar innan vi insåg att det de visade, SupportCenter Plus, skulle >>



**Lantmännen
Maskin**

Korta fakta om Lantmännen Maskin

- Totalt anställda 2011: 866
- Antal handläggare: cirka 25
- Nettoomsättning 2010 Division Maskin (Lantmännen Maskin och Swecon): 10 328 Mkr
- Ärenden per år: 30 000 – 40 000 för reservdelsupporten och 6000 – 7000, de flesta av omfattande karaktär, för servicesupporten.

>> fylla våra behov, säger Johannes Roos, Parts Support Manager på Lantmännen Maskin. Förutom funktionaliteten var det framför allt enkelheten som lockade.

– UDK byggde om portalen för att passa oss på Lantmännen Maskin och bli enklare att navigera i. Vi såg med en gång hur användarvänligt systemet är, hur det relativt enkelt går att göra egna anpassningar, men också att det har stora utvecklingsmöjligheter.

Snabb implementation

När lösningen väl skulle implementeras gjordes det på kort tid.

– Vi hade en implementationsfas i projektet på tre dagar, men det gick mycket snabbare. Internutbildningen gick på ungefär två timmar för handledarna, sedan kunde de börja arbeta i systemet, berättar Johannes Roos.

Av de 30 000-40 000 ärenden per år som hanteras, kommer 60 procent skriftligen via mejl eller webbportalen i SupportCenter. Resterande ärenden kommer via andra kanaler framför allt telefon. I dag hanteras alla ärenden i SupportCenter, oavsett om det är prisfrågor eller teknisk support.

– Alla typer av ärenden som reservdelar och servicesupporten hanterar går genom SupportCenter. Vårt mål är att få fler ärenden via portalen, inga via direktmejl till handledare och allt färre via telefon. Vi har noterat att vi riskerar att missa 10-15 procent i inregistreringen när ärenden kommer via telefon.

Systematisk återkoppling

Johannes Roos berättar att ungefär hälften av de inkommande ärendena är sådana som hanteras väldigt snabbt och inte kräver särskilt mycket tid och energi, medan andra halvan kräver stor handpåläggning.

– En stor fördel med SupportCenter är att vi fått systematisk

återkoppling, något som vi saknat tidigare. Återkoppling är normalt ingen tryckande, utan dragande process men nu har vi vänt på processen och tagit kommandot till stort värde för våra kunder. Nu kan vi också se exakt vilka ärenden som är öppna.

Det är allt färre ärenden som i dag går direkt till enskilda handledare och till skillnad mot förr kan de enkelt registrera in ärenden direkt i mejlklienten.

– Vi använder en Add-in som UDK tagit fram som gör det möjligt att göra all viktig registrering direkt i Outlook.

De har också byggt upp färdiga mallar för olika typer av ärenden där mallarna också styr hur processerna ser ut.

Portal med flera business units

I SupportCenter har de en portal med flera business units kopplade till en enda portal.

– Det gör det enkelt för våra kunder. De kan, oavsett ärende, vända sig till en portal där vi internt hanterar ärendet på det sätt som är mest optimalt för kunden.

Ett viktigt krav som ställdes på ett ärendehanteringssystem var full transparens mellan deras business units.

– Ett annat krav var att vi enkelt skulle kunna flytta ärenden mellan handledare, så att inget ärende blir liggande för att någon är sjuk. Ärendenas hantering ska inte vara beroende av en enskild person. I dag är ett av de få handledarfel vi har att ärenden flyttas på fel sätt mellan business units.

Den feedback som Johannes Ross fått från handledarna är enbart positiv.

– SupportCenter Plus innebär en enorm vinst för oss genom att vi nu har systematik i vår ärendehantering och genom användarvänligheten som låter handledarna bli hjältar mot våra kunder.

Nästa steg blir att förbättra återkopplingen ytterligare genom att i klartext skriva att ärendet är mottaget, inte bara skicka ett id-nummer. Dessutom kommer Lantmännen Maskin att arbeta mer mot SLA.

SupportCenter

SupportCenter är en paketfärdig lösning för att hantera support- och helpdeskärenden från en leverantör till flera olika uppdragsgivare.

Genom en egen supportportal, som är unik för varje enskild uppdragsgivare, kan uppdragsgivarna skapa ärenden, men också följa upp och hantera dem.

Single Sign-On och **Quick Reports** är två tillägg, Add-ins, som tagits fram av UDK för att ytterligare öka funktionaliteten i SupportCenter.

– Vi vill, i dialog med kunderna, ge dem rätta förväntningar på hur ärendet kommer att processas. De ska veta inom vilken tid vi ska ha löst det. För att det ska fungera behöver vi ha rätt SLA-nivåer med fasta eskaleringsprocesser och tydlig återkoppling för att vi inte ska behöva ta emot samtal om ärendets status. På sikt vill vi visa flödet på en gemensam skärm med status mot SLA-nivåer och kunna allokera resurser efter behov.

Nu har även andra avdelningar hos Lantmännen Maskin visat intresse för lösningen.

”Klockrena för våra behov”

Johannes Roos är mycket nöjd med det arbete som UDK utför.

– De kom in närmast på ett bananskal med rätt tajming och har visat sig vara klockrena för våra behov. UDK är otroligt drivna och engagerade, ser utmaningar i allt och lösningar istället för problem. Att SupportCenter är så lätt att utveckla egna lösningar i är en starkt bidragande orsak till att vi är där vi är i dag.

Han berättar att UDK gjort så att de kan populara fält från ärendet om man vill skapa en generell lösning i kunskapsdatabasen, skapat egna sökbara fält och gjort anpassningar för att underlätta kategoriseringar i lösningsdatabasen.

– Jag är övertygad om att utvecklingsresan inte stannar här. Ju mer vi lär oss desto mer ser vi vad vi kan göra och därför kommer vi att ha löpande kontakt med UDK. Ett vinnande koncept har varit att vi lämnat öppet för UDK att komma med lösningar. De förstår snabbt vad vi vill ha – och levererar det vi vill ha.

Eftersom SupportCenter Plus är en helt ny produkt för Lantmännen Maskins del har det varit avgörande med ett grundmurat förtroende för UDK som leverantör.

– De är snabba på att rätt till fel och transparenta i alla steg. Att de lyckats implementera lösningen på så kort tid är imponerande och vi har insett att vi får bättre lösningar ju friare tyglar vi ger UDK, sammanfattar Johannes Roos på Lantmännen Maskin. ♦

”Ett vinnande koncept har varit att vi lämnat öppet för UDK att komma med lösningar. De förstår snabbt vad vi vill ha – och levererar det vi vill ha”

Johannes Roos

Parts Support Manager på Lantmännen Maskin