Elektronisk bestilling – til nøye eller besvær? Erfaringer med elektronisk bestilling og faktura

Heidi C. Dreyer, SINTEF/NTNU

SMARTLOG seminar 26.-27. mai 2004

Elektroniske bestillinger - B2B

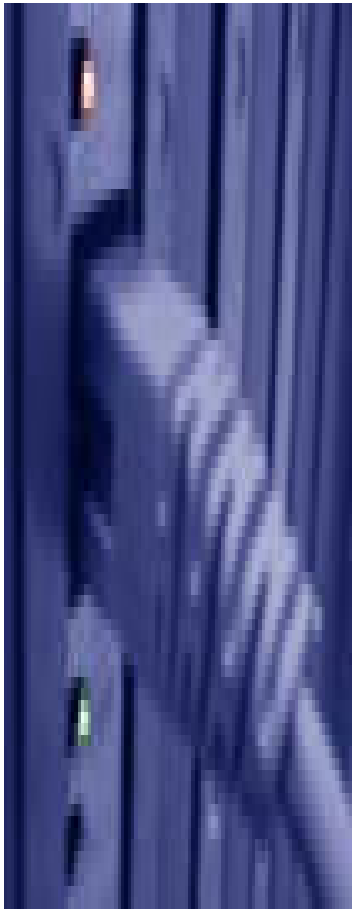
- Undersøkelse viser:
  - Teknologien eksisterer, behovet er der, konkurransekravet er påtakelig – Hvorfor er ikke andelen elektroniske bestillingsløsninger og informasjonsutveksling mellom bedrifter større enn den er i dag?
  - Bestillinger skjer på tradisjonelt vis: Faks, telefon, e-mail, etc.
  - Dagens ERP og IT systemer har størst nytte og bruksområde internt i bedriftene.
  - Gevinstene ved elektroniske bestillinger antas å være høy

Kilde: Norsk Logistikkbarometer 2004

Case-undersøkelse

- Hvilke effekter kan elektroniske bestillingsløsninger gi?

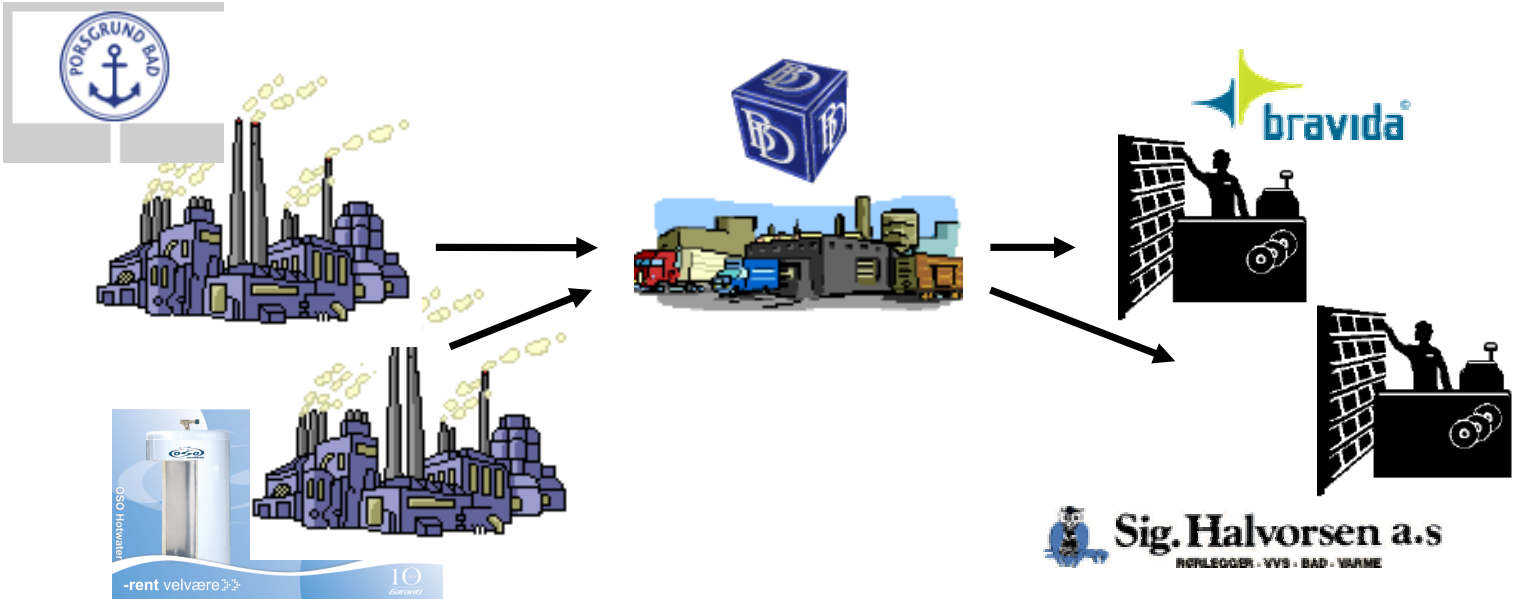
- Vi har gjennomført en undersøkelse i to bedrifter hvor vi har kartlagt effektene av bruken av et elektronisk bestillings- og fakturasystem



Prosjektet VLOG

- 3 års forskningsprosjekt - utvikle og implementere effektive logistikkløsninger for bedrifter i verdikjede
- VVS-bransjen
- Løsningene omfatter en rekke tiltak for å effektivisere vareflyten i verdikjeden
- Informasjonsflyt: Informasjonsutveksling og IT-løsninger
- Prosjektet er finansiert av Norges forskningsråd og bedriftene

Verdikjeden i VLOG



Særpreg

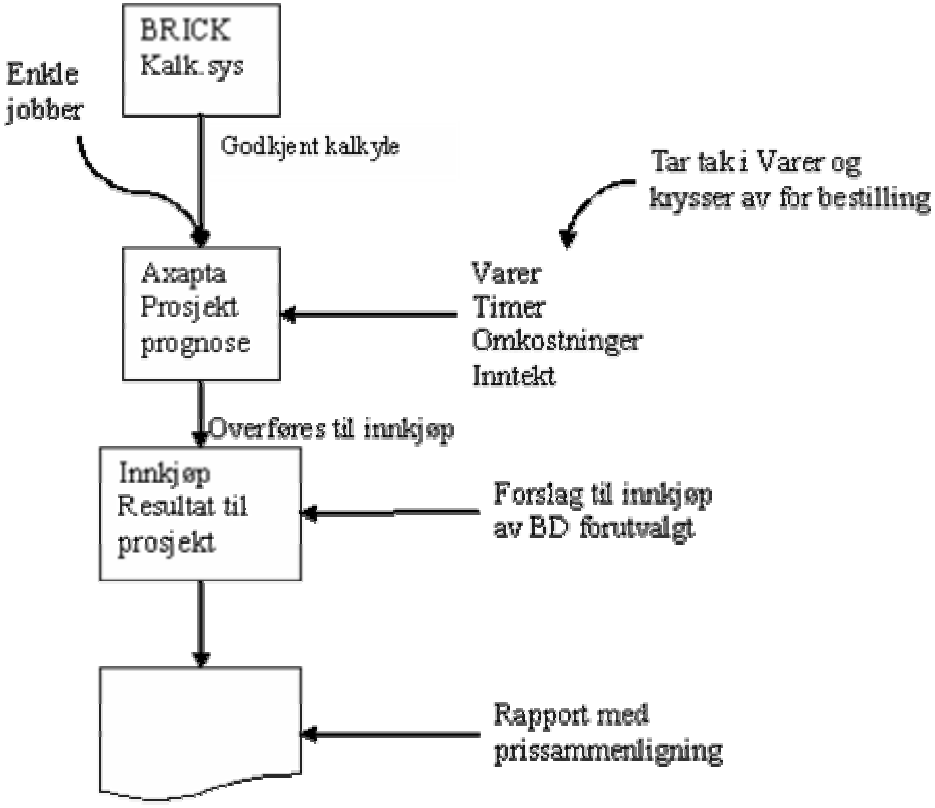
- Utgangspunkt
  - Elektronisk bestilling forutsetter faste prisavtaler
  - I bransjen er det en sterk tradisjon for utstrakt pruting og prisforhandlinger = sikre lave priser
  - Investeringsnivå og risiko – gjenbruksmuligheter og bransjestandard
- Løsning
  - Elektronisk filoverføringssystem: Automatisk kommunikasjon mellom to ERP system basert på XML format
  - Kalkulasjoner, prisinnhenting og bestilling, ordrebekreftelse og faktura

Metode

- **Avgrensninger**
  - Erfaringer ved bruk av systemet i 6 måneder
  - Innkjøp til prosjekter
- **Datainnsamling**
  - Intervju i begge bedriftene og hos systemleverandør
  - Kvalitativ analyse
  - **MERK:** Effektene som er registrert hos Sig. Halvorsen lar seg ikke isolere fra effektene av Axapta

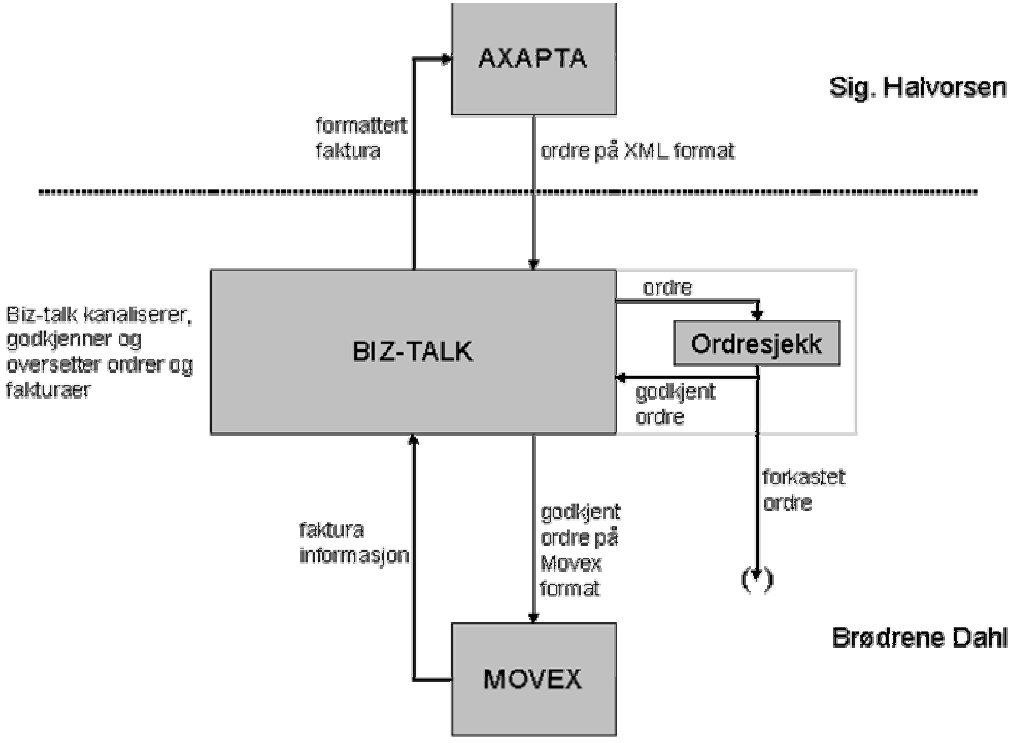
Systemfunksjonalitet: Rørlegger

- **Prosesser**
  - Kalkulasjon
  - Innkjøpsforslag
  - Bestilling/ordre
  - Fakturakontroll
- **31% av ordrene bestilles elektronisk**



Systemfunksjonalitet: Grossist

- **Prosesser**
  - Ordrehåndtering
  - Faktura



Overordnet inntrykk av løsningen

- Moderne og fremtidsrettet teknologisk løsning
  - Funksjonell og brukervennlig
  - Systemet har relativt høy stabilitet
  - Løsningene er utarbeidet for å kunne tilkoble flere bedrifter, dog ikke uten tilpassningskostnader
- Investeringer
  - Hver tar ansvar for egne investeringer
  - Payback tid
  - Øke antall brukere
- Konkurransedyktige priser
  - Reduksjon i priser og innkjøpskostnad
  - Reduksjon i antall telefoner og kontakter for å prute, bestille og søke opplysninger
  - Tillit til avtaleprisene

Endringer hos rørlegger

Sig. Halvorsen a.s
RØRLEGGER - VVS - BAD - VARME

- **Innkjøp og bestillinger**
  - Sentralisert innkjøpsfunksjon som følge av ERP system
  - Redusert samlet tidsforbruk til innkjøp (timer, bemanningsbehov og arbeidssituasjon)
  - Forbedret kvalitet på innkjøpsarbeidet
  - Økning i antall bestillinger
  - Økning i innkjøpsvolum fra grossist
  - Redusert innkjøpskostnad
  - Reduksjon i antall telefoner til grossist

Endringer hos rørlegger

Sig. Halvorsen a.s
RØRLEGGER · VVS · BAD · VARME

- **Prosjektledelse**
  - Utfører ikke lenger fakturakontroll og innkjøp
  - Frigivelse av tid (reduksjon i andelen overtid)
  - Forbedret kvalitet på prosjektledelse
  - Økning i andelen prosjekter
  - Bedre tilgang til styringsinformasjon
  - Forbedring i prosjektmarginer

Endringer hos rørlegger

Sig. Halvorsen a.s
RØRLEGGER · VVS · BAD · VARME

- **Butikkdrift**
  - Registrerer selv bestillingene
  - Reduksjon i andelen manuelle operasjoner
  - Tilgang til informasjon om bestillingen – bedre kundehåndtering
  - Frigivelse av tid (reduksjon i andelen overtid, bedre betjening og oppfølging av kunder)

Endringer hos rørlegger

Sig. Halvorsen a.s
RØRLEGGER · VVS · BAD · VARME

- **Fakturakontroll og administrasjon**
  - Sentralisert og elektronisk kontroll
  - Reduksjon i antall prosedyrer (håndtering og kontroll)
  - For mange faktura stopper opp og må ”undersøkes” – 95 % (prisavvik og varenummer)
  - Utgående faktura inneholder mer informasjon og sendes ut tidligere til sluttkunder
  - Forbedret økonomisk styringsgrunnlag

Endringer hos Brødrene Dahl

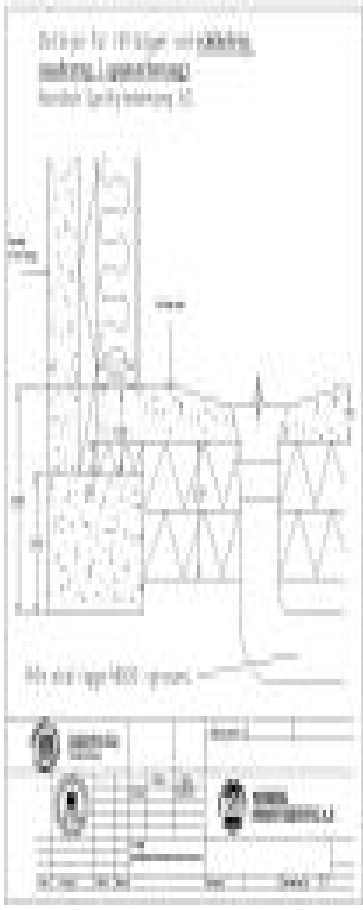
- **Ordremottak**
  - Redusert tidsforbruk i ordremottak
  - Bruker tid på å godkjenne ordrer
  - I perioder har systemet vært ustabilt
  - Vanskeligere å avdekke ”punche-feil”

Endringer hos Brødrene Dahl

- **Salg**
  - Redusert direkte kontakt med rørlegger
- **Lagerfunksjon**
  - Har trolig ikke hatt noen effekt, men det kan tenkes at dersom en utveksler salgsdata at lagerbeholdninger kan justeres
- **Øvrige**
  - Ikke reduksjon i antall telefoner, men i antall fakser
  - Ingen reduksjon i ledetid
  - Ingen endringer i kompetansebehov
  - Ingen endringer i prisnivå
  - Forbedret informasjonskvalitet
  - Forsterket relasjon til rørlegger

Oppsummering effekter

- Investeringskostnader
- Økning i omsetning - større aktivitet, nedgang i kjøp hos andre leverandører
- Redusert innkjøpskostnad: Pris og transaksjonskostnad
- Høy andel elektroniske transaksjoner og reduksjon i andelen manuelle transaksjoner og kontakter (telefoner, forespørsler, etc.)
- Redusert tidsforbruk
- Økt servicegrad mot håndverkere og sluttkunde
- Forbedret styringsmulighet
- Forbedret arbeidssituasjon
- Tillit til avtalene og avtalepriser
- Styrket relasjon og vilje til å gjennomføre nye tiltak
- Tilpasningskostnader nye brukere



Konklusjon

- For bedriftene i undersøkelsen har investeringen vært til ”nøye”
- Rørleggeren opplever større ”nøye” enn grossisten – bestilling og faktura og innføring av nytt ERP system
- Sentrale elementer: Investeringsnivå og tillit til priser
- Høy gjenbruksmulighet
- Uten de rent økonomiske sidene har den elektroniske bestillingsløsningen gitt forbedringer i:
  - styringsmulighet
  - arbeidssituasjon
  - service/produkt
  - kunde-leverandør relasjon
  - tillit og avtaletroverdighet