



Vejen til vækst går gennem smartere løsninger

Kraftig vækst på den kloge måde. Uden forøgede omkostninger. Autogrossistvirksomheden FTZ har gennem de sidste par år vækstet kraftigt gennem fusioner, opkøb og organisk vækst.

Det har betydet en kraftig vækst, ja faktisk en fordobling i antallet af købsfakturaer, men ved hjælp af Symfoni Softwares fakturahåndteringsløsning, er det lykkedes FTZ at håndtere den forøgede fakturamængde med samme bemanning. Samtidig spiller Symfoni Softwares CRM-løsning en vigtig rolle for FTZ's strategi for fortsat vækst.

Hele vejen rundt om jorden

Så mange kilometer kører FTZ's 320 varebiler hver dag på de danske landeveje, og landets absolut største grossist inden for reservedele og værktøj til autobranschen pakker stadig flere varer i bilerne. Udover at have fusioneret sig større syv gange, så har virksomheden haft en årlig organisk vækst på 10-15 procent.

En så stor stigning i salgsaktiviteten vil normalt få samme betydning for administrationen, men det har FTZ undgået ved hjælp af fakturahåndteringsystemet Symfoni Invoice Manager (SIM).

" Inden vi indgik samarbejdet med Symfoni Software, var vores succeskriterium, at vi skulle klare den fremtidige vækst med samme bemanning, og det er lykkedes. Uden SIM skulle vi nok have fordoblet antallet af medarbejdere i afdelingen", fortæller it-chef i FTZ Lars Romsøe.

Fra mange til få hænder - 80% automatch

Helt konkret er antallet af indkøbsfakturaer vokset fra 16.800 til 27.000 om måneden i løbet af to år. Det er sket uden, at der er blevet brug for flere medarbejdere, og det skyldes, at 85-90% af alle varekøb nu helt automatisk behandles i SIM. Af dem er 80% såkaldte automatch, hvilket vil sige, at fakturaen godkendes af systemet uden menneskelig indblanding ud fra en direkte sammenligning med indkøbsordre og varemottagelse.

Mens FTZ for to år siden behandlede 16.800 indkøbsfakturaer manuelt, er tallet altså i dag nede på 4000.

" SIM reducerer vores omkostninger og giver på den måde en bedre bundlinje, fortæller Finans Controller i FTZ Finn Egeholm. SIM har blandt andet effektiviseret fakturahåndteringen ved at flytte den fra mange til få hænder, og den forenkling har stor betydning.

Tidligere har der siddet en afdelingsleder og kigget på fakturaer, men nu har han fået mere tid til at tale med kunder. På den måde kan vi udnytte vores kapacitet bedre, og derfor er SIM en naturlig del af vores vækstmuligheder", fortæller Finn Egeholm.

Kompleks virksomhed

Implementeringen af SIM hos FTZ har været ganske kompleks affære, da der var mange arbejdsrutiner og -processer involveret. For en handelsvirksomhed som FTZ er linjegenkendelse på indkøbsfakturaerne af afgørende betydning, og særligt det har været en hård nød at knække.

" Vi er en meget kompleks virksomhed, og vi adskiller os fra andre - blandt andet fordi vi kører med et unikt selvudviklet handelssystem. Det har givet nogle udfordringer at få trukket de nødvendige processer ind i SIM, men Symfonis konsulenter har lyttet og været gode sparringspartnere, og nu har vi et system, som både virker teknisk og fungerer godt i organisationen, og som vi er glade for", siger Lars Romsøe, IT Manager FTZ

Viden om kunderne lå i 52 hoveder

Med en så stor vækst, har den generelle kundeførelse været udfordret.

Efter implementeringen af SIM har FTZ og Symfoni Software udvidet samarbejdet til også at omfatte Symfoni CRM. FTZ har ikke tidligere haft et CRM-system, og der var behov for at få bedre overblik over kundernes stamoplysninger og salgshistorikken.

" Før havde vi så at sige 52 forskellige CRM-systemer, som var placeret i hovedet på vores 52 eksterne sælgere. De kendte jo deres egne kunder, men der var ikke struktur på det, og det gjorde det vanskeligere at få en ny sælger kørt ind eller at rykke rundt på sælgerne", fortæller Poul Pedersen, salgschef i FTZ.

Nu kan alle sælgere via deres mobiltelefoner hente de nødvendige oplysninger om den kunde, som de er på vej ud for at besøge, og dermed være bedre forberedt til mødet.

Ved at se på salgshistorikken kan de eksempelvis afgøre, om der er basis for at sælge mere af nogle bestemte produkter.

Fakta om FTZ

- FTZ er Danmarks største grossistvirksomhed inden for reservedele og værktøj til autobranschen.
- FTZ har 47 afdelinger fordelt over hele landet og 845 medarbejdere.
- FTZ har en årlig omsætning på 1,3 milliarder kroner.
- FTZ står blandt andet bag koncepterne Automester, Mesterbiler, Din Bilpartner og Hella Service Partner.
- FTZ er en del af indkøbssamarbejdet Nordic Forum.

" Det er et super godt værktøj, som klæder dem bedre på til mødet - til glæde for både FTZ og kunden, der får en mere kvalificeret betjening", siger Poul Pedersen, "samtidig med at indførelsen af systemet har hjulpet os med at få harmoniseret og struktureret vores salgsproces, så den nu fremstår mere ensartet, professionel og kundeorienteret".

Målrettet markedsføring

FTZ arbejder nu på at føre data fra Symfoni CRM over i økonomisystemet hvor FTZ i dag har en række markedsføringsinformationer liggende. Det giver mulighed for at bruge alle de værdifulde oplysninger om kunderne i en mere strategisk markedsføring.

" I dag må vi indrømme, at vi skyder meget med spredning, når vi sender markedsføringsmateriale ud. Vi har kun delt kunderne op i tre forskellige kategorier, men når vi kan trække på data fra CRM-systemet, kan vi målrette vores kampagner meget mere. Så kan vi pludselig fokusere mere målrettet på KIA-forhandlere, dækspecialister eller hvad vi måtte beslutte os for at satse på", forklarer Poul Pedersen.

Samarbejdet styrkes og gøres strategisk

Vi indså hurtigt at vores samarbejde med Symfoni kunne hjælpe os med vores strategiske vækstsmål. Dette orienterede vi hurtigt Symfoni om, så begge parter var klar over samarbejdets karakter. Det har siden hjulpet begge parter i forhold til de gensidige forventninger til såvel leverance som sparring og rådgivning.

" Vi samarbejder dagligt meget tæt med vores kunder så det var helt naturligt for os at knytte tætte og stærke bånd til vores strategiske leverandører. Det virker, og jeg fornemmer at vi er bedre sammen", konkluderer Lars Romsøe.



Lars Romsøe, IT Manager FTZ