

BT WAREHOUSE TRUCKS

Full koll på problemen redan innan servicetekniker och kunder upptäckt dem

Bransch

BT Warehouse Trucks är en världsledande tillverkare av truckar för lagerhantering, allt från truckar anpassade för stora höglager till mindre modeller för hantering av varor i dagligvaruhandeln. Företaget ingår i Toyota Material Handling Group. Tillverkningen sker i Sverige, Frankrike och Italien, och produkterna säljs under varumärkena BT, Toyota och Cesab.

Utmaning

Att förbättra produktkvaliteten och skapa rutiner för att proaktivt kunna upptäcka och åtgärda brister i konstruktion, produktion och material. För BT innebär det färre garantireparationer eller åtgärder i samband med serviceavtal, för kunderna innebär det högre tillgänglighet på utrustningen.

Lösning

Rutiner med SAS® Warranty Analysis som navet, har byggts upp vid BTs huvudfabrik i Mjölby. Grundinformationen genereras genom rapporterna från BTs servicetekniker och bearbetas sedan i SAS-lösningen för att enkelt kunna utvärderas.

Resultat

BT kan mycket snabbt upptäcka felkällor och avvikelser och sedan t ex initiera konstruktionsförändringar eller diskussioner med underleverantörer.

BT WAREHOUSE TRUCKS HAR LYFT SIN SERVICE TILL EN HELT NY NIVÅ

Varje år genereras många tusen service rapporter av BTs servicetekniker världen över. Rapporterna man tidigare hade svårt att utnyttja på ett effektivt sätt. Som för många andra tillverkare av maskiner för företagsmarknaden är servicekontrakt en viktig del av BTs verksamhet. Ett välfungerande servicekontrakt är för de flesta kunder långt viktigare än garantitiden på ett år eller två.

– Vi har ofta kontakt med våra kunder i fem-sex år och vi visste att vi hade en mängd information om tillförlitligheten hos våra produkter som vi inte använde på bästa sätt. Vi trodde först att det gällde att skaffa ett mer traditionellt system för hantering av garantifrågor, men vi insåg snabbt att här behövdes något betydligt kraftfullare, säger Håkan Carlund som är Vice President Product Quality Assurance vid BT.

Kraftfullare i det här fallet betydde ett system som kunde hjälpa BT att analysera felrapporterna tillsammans med data från andra system, t ex produktionssystem och affärssystem.

– Förbättringar av produktkvalitet är alltid en fråga om att kunna skilja på stort och smått. Att snabbt upptäcka en ny felkälla och sätta den i relation till förändringar i vår egen produktionsprocess. Det kan gälla omkonstruktion av en detalj, en viss batch av material eller utnyttjandet

av en ny underleverantör, säger Håkan Carlund.

– Tack vare SAS Warranty Analysis kan vi direkt koppla reparationerna till en viss tillverkningsserie, en särskild tidpunkt eller till en av våra leverantörer.

SAS Warranty Analysis fyller också en viktig funktion vid introduktionen av nya BT-truckar på marknaden. Tidigare punktmarkerade man de första hundra eller tvåhundra enheterna av en ny modell, nu kan man titta på utfallet i detalj över mycket längre tid.

– BT ingår sedan tio år tillbaka i Toyota-koncernen och tack vare SAS har vi fått det ännu lättare att uppfylla de tuffa kvalitetskrav som är en del av Toyotas affärsidé.

Inmatning i realtid, komplett analys varje vecka

– När BTs servicetekniker är ute på fältet använder de handterminaler som är direkt uppkopplade mot vårt affärssystem. Servicereporterna matas in omedelbart och varje helg bearbetas informationen – det är ett intervall som är rimligt för oss. På måndagarna går vi igenom den sammanställda informationen och vidtar de åtgärder som behövs.

Håkan Carlund jämför med hur det var tidigare när felrapporterna skulle bearbetas "manuellt":

– Då lade vi in alla fakta i Excel-filer och försökte få ut något vettigt. Det kunde ta veckor. Idag genereras varningslistorna över fel på ett par minuter.



”Tack vare SAS Warranty Analysis kan vi direkt koppla reparationerna till en viss tillverkningsserie, en särskild tidpunkt eller till en av våra leverantörer.”

Håkan Carlund

Vice President
Product Quality Assurance vid BT

Vi kan snabbt upptäcka förändringar på tio-i-topp listan. Samtidigt får vi indikationer på tidigare okända problem mycket snabbare eftersom SAS Warranty Analysis känner av mycket små förändringar och ger omedelbar återkoppling.

Den snabba återkopplingen betyder inte bara att man centralt inom BT kan vidta åtgärder, vare sig det handlar om konstruktionen eller kvaliteten på olika komponenter, utan också att man kan agera proaktivt ute på fältet:

– Hos våra dotterbolag ute i världen har man redan noterat att vi ringer och frågar om saker som de själva inte har upptäckt. Det betyder att serviceteknikerna kan arbeta förebyggande på ett helt annat sätt. Upptäcker vi fel på en viss produktserie kan vi snabbt rekommendera extra handpåläggning och på så vis tjänar både vi och våra kunder på SAS-lösningen. Det betyder oerhört mycket ekonomiskt att få hejd på en allvarlig störning några månader tidigare än annars, understryker Håkan Carlund.

Implementationen av SAS Warranty Analysis har varit ett relativt omfattande projekt, totalt ca 3 000 mantimmar, där SAS svarat för implementationen medan Guide gjort integrationen till BTs affärs- och produktionssystem. Trots komplexiteten genomfördes projektet inom fastställda tids- och kostnadsramar. Det har lett till att projektet nominerats till IDG CIO Award som ett av de bästa IT-projekt som genomförts under 2008.

Stora fördelar för stora företag

SAS Warranty Analysis har utvecklats för att företag ska kunna hantera garanti-information från ett stort antal källor, t ex servicetekniker, call-centers, återförsäljare och andra som har direktkontakt med slutanvändarna. Med SAS-lösningen skapas en databas som sedan kan bearbetas på många olika sätt och med olika tidsperspektiv.

Det är alltså inte ett system för att hantera enklare garantitransaktioner utan ett verktyg för att kontinuerligt förbättra och utveckla ett företags produkter.

Fördelarna är givna: bättre produkter med lägre servicekostnader och en bättre image och därmed ökad kundlojalitet.

För många tillverkande företag utgör garantikostnaden ca 2 procent av den totala omsättningen. Flera av SAS Institutes kunder, som nyttjar SAS Warranty Analysis, har kunnat minska denna kostnad med 15-20 procent. Det blir snabbt stora belopp för företag med en omsättning på några miljarder.



SAS INSTITUTE AB, STORA FRÖSUNDA, BOX 609, SE-169 26 SOLNA

TEL: 08 52 21 70 00, FAX 08 52 21 70 70, WWW.SAS.COM/SWEDEN

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. © indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © January 2009, SAS Institute Inc. All rights reserved.