



# **Förbättring av lagerhantering**

Case: Oy Flexo-Power Ab

Linus Karlsson

Examensarbete  
Företagsekonomi  
2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	6442
Författare:	Linus Karlsson
Arbetets namn:	Förbättring av lagerhantering
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	Oy Flexo-Power Ab
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete gjordes på beställning av Oy Flexo-Power Ab. Företaget är grundat 1994 och har en omsättning på 2 miljoner euro, personalen består av 6 personer. Syftet med arbetet var att utreda vilka fördelar ett företag inom en teknisk bransch kan uppnå vid uppdatering av sitt lagerhanteringssystem. Företaget Flexo-Power är en återförsäljare av småmaskiner och till alla maskiner de säljer erbjuder de också service samt reservdelar. Då det finns omkring 5000 olika reservdelar i lagret kräver det ett fungerande lagerhanteringssystem. Ett bra lagerhanteringssystem skall ha reda på vad som finns i lager, var i lagret och i vilket lager produkterna finns. Systemet bör meddela när en produkt börjar vara slut i lagret och dessutom eventuellt automatiskt beställa påfyllning. Företaget har använt sig av manuella Excel-tabeller för att ha koll på vad som finns i lagret. Problemet med de manuella Excel-tabellerna var att de inte uppdaterades tillräckligt ofta och informationen var därför inte tillförlitlig. Företaget bestämde sig för att ta i bruk KoneFutur, ett specialverktyg för småmaskinsbranschen. Ibruktagningen av KoneFutur krävde att företagets datorer samt betalkortavläsarna uppdaterades, efter det kunde mjukvaran installeras och en utbildningsdag påbörjas. För att sedan koppla systemet till lagret var det viktigt att börja gå igenom lagret och mata in produktkoderna till KoneFutur. En stor del av produkterna kommer utan någon streckkod, vilket innebär att alla produkter skulle förses med streckkoder för att förenkla samt effektivisera försäljningen. KoneFutur togs i bruk under våren 2017 och har nu varit i användning ett år. För att komma fram till resultatet om vilka fördelar företaget har uppnått vid uppdateringen av lagerhanteringssystemet har kvalitativa intervjuer använts. Resultaten var positiva, de två respondenterna vid intervjuerna är de två försäljare som startat företaget. Det att man nu vet vad man har i lagret och hur många exemplar var den huvudsakliga förbättringen som uppdateringen medförde.</p>	
Nyckelord:	Oy Flexo-Power Ab, Logistik, Lagerhantering, Lageroptimering, Lager
Sidantal:	38
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	24.04.2018

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	6442
Author:	Linus Karlsson
Title:	Improvement of inventory management
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	Oy Flexo-Power Ab
<p>Abstract:</p> <p>This degree thesis was done on the commissioning of Oy Flexo-Power Ab. The company is founded in 1994 and has a turnover of 2 million euros, the staff consists of 6 people. The purpose of the work was to investigate the benefits a company in a technical industry can achieve by updating its warehouse management system. Flexo-Power is a retailer of small engine machines and for all machines they sell, they also offer service and spare parts. Since there are about 5000 different spare parts in the warehouse, it requires a functional warehouse management system. A good warehouse management system should find out what is in stock, where in stock and in which warehouse the products are. The system should announce when a product begins to run out of stock and, in addition, may automatically order replenishment. The company has used manual Excel tables to keep track of what products are in stock. The problem with the manual Excel tables was that they were not updated daily, and the information was therefore not reliable. The company decided to use KoneFutur, a special tool for the small-machine industry. The commissioning of KoneFutur required that the company's computers and debit card readers be updated, after which the software could be installed, and a training day commenced. To then connect the system to the store it was important to start browsing the store and enter the product codes to KoneFutur. A large part of the products come without a barcode, which means that all these products would be provided with barcodes to simplify and streamline sales. KoneFutur were taken to use in spring 2017 and has now been in use for one year. In order to get the outcome of the benefits that the company has achieved by updating the inventory management system, qualitative interviews have been used. The results were positive, the two respondents at the interviews are the two salesmen who started the company. That you now know what you have stored and how many copies were the main improvement that the update brought about.</p>	
Keywords:	Oy Flexo-Power Ab, Logistics, Warehouse Management System, Warehouse, Inventory Optimization
Number of pages:	38
Language:	Swedish
Date of acceptance:	24.04.2018

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>7</b>
1.1	Presentation av uppdragsgivaren	8
1.2	Problemformulering	8
1.3	Syfte	9
1.4	Avgränsningar	9
1.5	Begreppsdefinitioner	9
<b>2</b>	<b>METOD</b>	<b>10</b>
2.1	Kvalitativ forskningsmetod	10
2.1.1	<i>Kvalitativa intervjuer</i>	10
2.2	Tillvägagångssätt	11
<b>3</b>	<b>TEORI</b>	<b>12</b>
3.1	Lagerhanteringssystem	12
3.2	Lageroptimering	13
3.3	ABC-analys	14
3.4	Säkerhetslager	16
3.5	Identifieringsmetoder av produkter	17
3.5.1	<i>Streckkod</i>	17
3.5.2	<i>QR-kod</i>	18
3.5.3	<i>RFID</i>	19
<b>4</b>	<b>EMPIRI</b>	<b>21</b>
4.1	Varför KoneFutur?	21
4.2	Förnyande av lagersystem	22
4.2.1	<i>Nya datorer</i>	22
4.2.2	<i>Utbildning av företagspersonal</i>	22
4.2.3	<i>Inmatning av data i lagersystemet</i>	23
4.3	Hyllplatser	23
4.4	Identifiering av produkter	24
4.5	Säkerhetslager	25
4.6	Upprätthålla informationen	26
<b>5</b>	<b>FÖRETAGETS ERFARENHETER</b>	<b>27</b>
5.1	Lagerhantering	27
5.2	Lageroptimering	28

5.3	Strekkoder .....	28
5.4	Förbättringsförslag.....	29
<b>6</b>	<b>RESULTAT OCH SLUTSATSER .....</b>	<b>31</b>
	<b>Källor / References .....</b>	<b>33</b>
	<b>Bilagor / Appendices .....</b>	<b>35</b>

## Figurer

Figur 1 Pareto principen och ABC analys inom lagerstyrning (Fritsch 2015).....	16
Figur 2 Säkerhetslager (Inköpsideer, 2011). .....	17
Figur 3 EAN13 är en av de vanligaste streckkoderna (International Barcodes) .....	18
Figur 4 Ett exempel på en QR-kod (TEC-IT).....	19
Figur 5 Ett exempel på RFID chip (ADC Barcode) .....	20
Figur 6 Hyllsystemet på företaget .....	24

# 1 INLEDNING

I denna studie fokuserar jag på vilket sätt ett företag inom småmaskin branschen kan utveckla ett modernt lagerhanteringssystem samt vilka fördelar det kan medföra.

Ett lagerhanteringssystem används för att stöda de dagliga aktiviteterna inom ett lager, med fokus på lagerkontroll och förflyttning av varor i lager. Den primära uppgiften för ett lagerhanteringssystem är att granska vilka varor som finns i ett lager, samt ha koll på var i lagret de finns. (Jacobsson, 2018)

I företaget har man upprätthållit manuella Excel tabeller för lagerhanteringen av produkter och reservdelar. Dessa tabeller var inte tillförlitliga, eftersom uppdateringen inte skedde regelbundet. Lagerhanteringen har dessutom försvårats eftersom produkterna lagras på tre olika platser.

Under de sju somrar jag arbetat på uppdragsgivarens företag har jag lagt märke till att företaget skulle dra nytta av ett mer automatiserat lagersystem. Tillsammans med uppdragsgivaren gjordes en överenskommelse om att jag skulle utföra delar av ibruktagningsprocessen som en del av min praktik. Tillsammans med uppdragsgivaren gjordes en plan för ibruktagande av KoneFutur, ett specialverktyg för företag inom småmaskinsbranchen. Dessutom planerades vilka förberedelser och delmoment som skulle uppfyllas innan systemet kunde tas i bruk.

Examensarbetet utförs till stor del som ett konkret projekt, men kommer innehålla kvalitativa intervjuer för att öka undersökningens tillförlitlighet.

## 1.1 Presentation av uppdragsgivaren

Uppdragsgivaren är Oy Flexo-Power Ab i Borgå. Flexo-Power är en återförsäljare av småmaskiner, som t.ex. mopeder, gräsklippare, fyrhjulingar mm. Till alla maskiner de säljer erbjuds även service samt reservdelar. Oy Flexo-Power Ab är grundat 1994 och har sedan 1997 fungerat på Mästarvägen i Borgå. År 2016 var företagets omsättning 2 miljoner euro och personalen består av 6 personer. Skribenten har själv arbetat på företaget i sju somrar.

## 1.2 Problemformulering

Avsaknaden av ett lagerhanteringsprogram hos uppdragsgivaren kan beskrivas med följande exempel: Kunden köper en reservdel till en Husqvarna motorsåg. Försäljaren kontrollerar lagerplatsen från en manuell lagerförteckning, som beskriver på vilken hyllplats reservdelen finns. Försäljaren går till hyllan och kontrollerar om reservdelen finns i lager. Om den inte finns görs en beställning och kunden får vänta några dagar. Om den finns på hyllan kontrolleras reservdelens pris ur Husqvarnas system. Därefter slås priset in i kassan och vid behov skriv ett särskilt kvitto ut åt kunden vilket bifogas till kassakvittot.

All information om vilka produkter som finns i lager registrerades under tiden innan ibruktagandet av KoneFutur i försäljarnas minne eller med hjälp av manuella Excel filer, vilka inte alltid uppdaterades systematiskt och regelbundet. Informationen var därför inte tillförlitlig.

Det hände sig nu och då att då försäljaren sökte upp en reservdel i handboken och därefter sökte reservdelsnumret i Excel tabellerna. Då tabellen visade att reservdelen fanns på laget gick försäljaren till lagret och sökte fram reservdelen, dock fanns reservdelen inte. Detta kunde bero på att försäljaren hade sålt det sista exemplaret och glömt att beställa påfyllning och detta visste inte de manuella Excel tabellerna om.

Med ett uppdaterat lagerhanteringssystem kunde företaget lätt kolla vad de har på lager, hur många exemplar av en viss produkt samt mycket mer.



## 1.3 Syfte

Syftet med detta arbete är att utreda vilka fördelar en återförsäljare inom en teknisk bransch kan uppnå vid uppdatering av sitt lagerhanteringssystem.

## 1.4 Avgränsningar

I arbetet kommer skribenten endast att fokusera på uppdateringen av uppdragsgivarens lagerhanteringssystem.

## 1.5 Begreppsdefinitioner

**Affärssystem** - Ett affärssystem är programmet/mjukvaran som har koll på allt med försäljning, lager, inventering mm.

**Lagerhanteringssystem** - Lagerhanteringssystem är en del av ett affärssystem, i detta arbete fokuserar skribenten till största delen på lagerhanteringssystemet.

**KoneFutur** - KoneFutur är ett affärssystem för småmaskinsbranschen. Skribenten kommer fokusera sig mera på det som har att göra med lagerhanteringen i KoneFutur.

**Husqvarna** – Husqvarna är en tillverkare av småmaskiner, som t.ex. gräsklippare, motorsågar och andra trädgårdsprodukter.

## **2 METOD**

I detta kapitel beskrivs kvalitativa metoder, samt kommer presenteras de metoder skribenten som kommer att användas i detta arbete.

### **2.1 Kvalitativ forskningsmetod**

Kvalitativ forskning är till skillnad från kvantitativ en forskningsstrategi som vanligtvis lägger vikten på ord istället för siffror vid insamling och analysering av data. I huvudsak betonar den kvalitativa forskningen ett induktivt synsätt på relationen mellan forskning och teori. (Bryman & Bell 2003 s.40)

#### **2.1.1 Kvalitativa intervjuer**

I kvalitativa intervjuer bör man ställa enkla frågor och hoppas få komplexa och intensiva svar på frågorna. Med en kvalitativ intervju kan man få mycket data som man sedan efter intervjun bör analysera. (Trost Jan, 2010 s.25)

De kvalitativa intervjuerna är mindre strukturerade än kvantitativa. Det här gör att intervjun oftast är mycket flexibel och sätter mera vikt på den intervjuade. Intresset sätts mera på svaren och man kan låta intervjun flyta i olika riktningar och intervjuaren kan byta ordning på frågorna och hitta på nya frågor under intervjuns gång. På detta vis får forskaren detaljerade svar hellre än att ställa en stor del med specifika frågor. Kvalitativa intervjuer kan delas in i två olika former; ostrukturerad intervju och semi-strukturerad intervju. Den ostrukturerade intervjun är mycket fri och intervjuaren har bara de nödvändiga anteckningarna. Det kan hända att man bara ställer en fråga och intervjun liknar mer ett vanligt samtal. Den semi-strukturerade intervjun har istället något tema som skall gås igenom. Intervjuaren har ändå möjlighet att byta frågor och ställa nya och den intervjuade har friheten att utforma sina svar på sitt sätt. (Bryman & Bell 2003 s.360–363)

## 2.2 Tillvägagångssätt

Den här studien genomförs till stor del som ett konkret projekt men även kvalitativa intervjuer kommer att användas. Intervjuer utförs på uppdragsgivarens arbetsplats, intervjuaren kommer att ställa frågor om vad personalen tyckte var nackdelarna och problemen med det manuella systemet, samt ställa frågor omkring det nya systemet och vilka fördelar det medfört samt om det finns något som bör förbättras. Respondenterna av intervjuerna är verkställande direktören samt den andra delägaren av företaget. De två respondenterna har grundat företaget och fungerat som försäljare på företaget sedan dess. Observationer som skribenten gjort under tiden det nya systemet togs i bruk kommer också användas.

## 3 TEORI

I detta kapitel behandlas begreppen lagerhanteringssystem, lageroptimering, ABC-analys, säkerhetslager samt olika variationer av identifieringsmetoder.

### 3.1 Lagerhanteringssystem

Lagerhanteringssystemet skall ha reda på vad som finns i lager, var i lagret och i vilket lager produkterna finns. Systemet bör meddela när en produkt börjar vara slut i lagret och dessutom eventuellt automatiskt beställa påfyllning. (IT-ord, 2017).

Ett bra lagerhanteringssystem registrerar alla händelser som är relaterade till dessa händelser. Lagerhanteringssystemet kan också bestämma exakt lagringsplats och i vilket lager produkterna finns. (Logistiikanmaailma, 2017).

Jacobsson (2018) beskriver ett antal processer som ett lagerhanteringssystem används för att styra över:

- Mottagning av produkter

Lagerhanteringssystemet förser användaren med en process som bör användas vid hantering av en leverans som ankommit till lagret. Denna process kan anpassas utifrån behov, men dess grundläggande funktion är att minimera förluster och spara tid.

- Lagerkontroll

Det möjliggör för ansvariga att veta hur mycket lager som finns tillgängligt, och veta när det bör fyllas på för att undvika lagerbrist. Det används även för att försäkra sig om att lagret inte blir överfullt.

- Effektiverar

Hur ett lager bör organiseras på bästa sätt kan ett lagerhanteringssystem hjälpa till med. Detta kan anpassas efter exempelvis efterfrågan och vikt av produkter och planeras så att hanteringen i lagret ska bli så effektivt som möjligt.

- Synliggör data för alla

Med automatisering av flertalet processer så eliminerar det i sin tur behovet av diverse dokument och papper. Genom att aktuell data görs synlig kan alla inom företaget komma åt informationen när de har behov.

- Plock och frakt

Ett lagerhanteringssystem möjliggör för att rätt produkter plockas, baserat på ditt företags lager principer. Med sådan noggrannhet minimeras eventuella misstag som annars kan uppstå vid felplock.

- Kundservice

Ett lagerhanteringssystem säkerställer att beställningar mottas, hanteras inom angiven tid samt att rätt produkter levereras till alla kunder vid förväntad tidpunkt. En hög servicenivå gentemot kunderna får dem att vilja stanna samt är ett bra argument i diskussioner med potentiella kunder.

I dagens dynamiska miljö med ständigt uppdaterade konsumenter kan ett lagerhanteringssystem göra stora skillnader för ett företag. Ett lagerhanteringssystem förenklar förmågan att svara till kundernas behov i det tempo kunder förväntar sig idag. (Jacobsson, 2018)

## 3.2 Lageroptimering

Affärssystem koncentrerar sig till stor del på lager. I kärnan av affärssystemet finns materialplanering, som beräknar behov av delar och material för att sedan planera inköp i god tid. Det här för att undvika lagerbrist men på samma gång då lagret inte skall bli större än det behöver vara. I första hand används lageromsättning och lagernivå som mått, och de flesta företag använder dessa som grunder för hur väl de lyckats hantera sin verksamhet. (Jeeves, 2015)

Att minska lagret, och på samma gång öka eller bevara servicenivåer är ”win-win” målet för distributörer och tillverkare. (Jeeves, 2015)

Företag som har fler än en lagerlokal, skall även de lager hanteras, och det är här som "lageroptimering" kommer in i bilden. Till lageroptimering hör flödesekonomi (supply chain) planering, prognoser, samt processen för påfyllnad, med målet att minska lagerkostnader i flödesekonomin och samtidigt öka servicen samt lönsamheten. (Jeeves, 2015)

Optimera betyder att leta efter det mest effektiva, eller det bästa resultatet. Ett minskat lager minskar naturligtvis kostnaden, men det kan leda till brister och högre kostnader i samband med påskyndning, premium frakter, missnöjdhet hos kunder, samt minskad försäljning. Optimering går längre än att endast minska lagret och letar istället efter den bästa, och mest effektiva, lagernivån, som sedan minskar den totala kostnaden. (Jeeves, 2015)

Lagernivån som är planerad i flödesekonomin är skillnaden mellan på förhand beräknad efterfrågan och planerad påfyllnad. På grund av detta fokuserar lageroptimering på bättre prognoser, samt på att förbättra planeringsprocessen när det kommer till påfyllnad. (Jeeves, 2015)

Man kan minska på totala kostnader genom att man använder resurser på bästa sätt, inklusive lagerhållning och transport. Minskat lager innebär mindre plats som krävs, men kan även innebära fler transporter i mindre mängder, från och till lagret, vilket i sin tur leder till högre kostnader för hantering, arbete, samt transport. Att minimera lager leder inte nödvändigtvis till en lägre total kostnad, och det är här som optimeringsaspekten kommer in. Genom att övervaka hur olika kostnader påverkar varandra kan systemet utveckla en plan för att minimera den totala kostnaden, med rätt (optimal) lagernivå. (Jeeves, 2015)

### **3.3 ABC-analys**

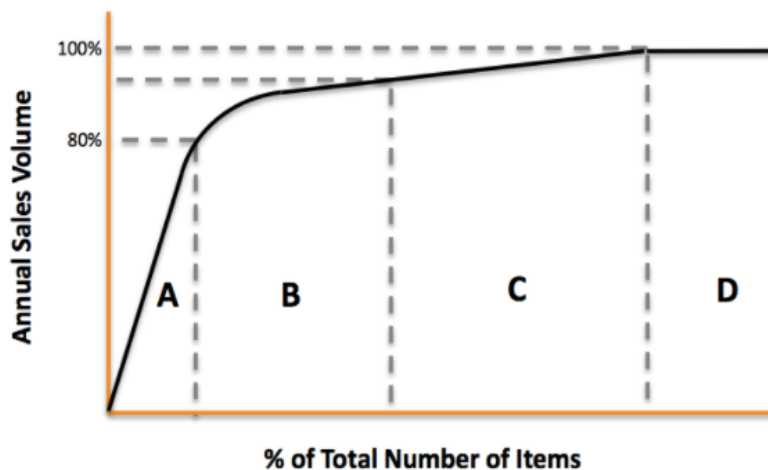
ABC-analys är en kategoriseringsmetod inom lagerstyrning som ofta används inom materialhantering. ABC-analys kan även kallas ABC-klassificering. ABC-analyser kan också göras på distributörer och kunder. (Ritvanen, 2011 s. 193)

En ABC-analys används då man vill särskilja och gruppera produkter samt identifiera vilken inverkan de olika kategorierna av produkterna har på klara lagerkostnader. Samtidigt kan de olika klasserna hanteras utifrån de karaktäristiska drag de besitter för bättre styrning samt hantering. (Fritsch, 2015)

ABC-analysen görs då man vill hantera klasser som skiljer sig åt, t.ex. kan de vara olika värden eller orderfrekvenser. Bästa praxis är i regel att gruppera artiklarna i tre kategorier som är A, B eller C. (Fritsch, 2015)

- A klassens produkter är de viktigaste produkterna för företaget. De här produkterna har stor efterfrågan samt snabb åtgång och oftast bra marginal. A Produkterna står för större delen av de satta nivåerna inom service och kundnöjdhet.
- B klassens produkter är viktiga, men behöver inte lika mycket uppmärksamhet som A klassen. Dessa produkter ligger oftast i medelhögt värde och har varken hög eller låg beställningsfrekvens.
- C klassens produkter är ofta marginalprodukter. Antalet kundbeställningar är få och dessa produkter är oftast väldigt dyra. C klassens produkter har man oftast inte på lager eller i små mängder. Det här beror på väldigt höga lagerhållningskostnader.

Då det kommer till att klassificera ditt lager in i grupper är det ett säkert kort att följa Pareto principen, som även är känd som 80/20-regeln. Pareto principen innebär att 20% av artiklarna står för 80% av försäljningen. Oftast står A produkterna för 20% av försäljningen. (Fritsch, 2015)



Figur 1 Pareto principen och ABC analys inom lagerstyrning (Fritsch 2015)

Vanligaste sättet är att använda den årliga försäljningsvolymen då man gör en ABC-analys. Om det då visas att A produkterna endast representerar 50% kan det bero på att lagret för dessa produkter är för litet för att möta efterfrågan. (Fritsch, 2015)

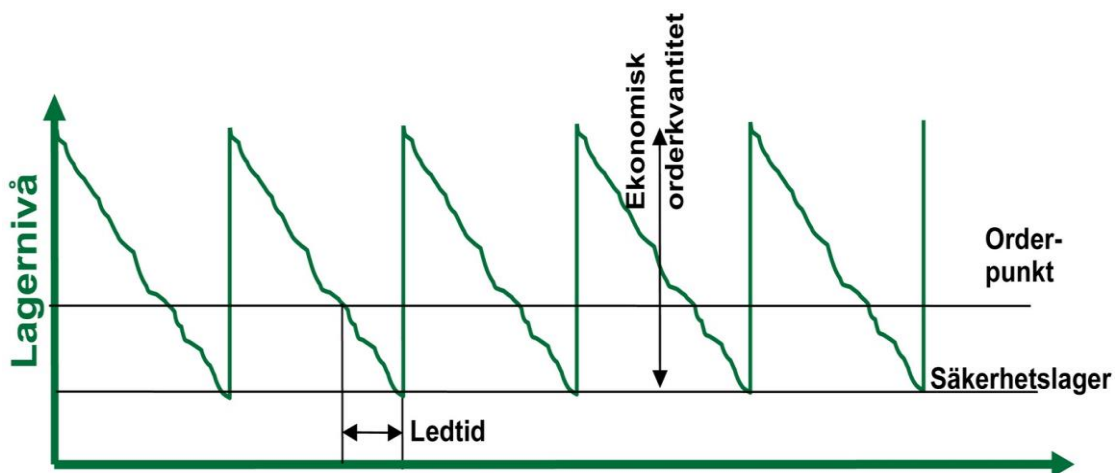
Med hjälp av en ABC analys kan man minska på det totala värdet av lagret och med det samma förbättra produkternas tillgänglighet. (Ritvanen 2011 s. 91)

### 3.4 Säkerhetslager

Säkerhetslager är en term som används inom logistik och lagerstyrning för att beskriva den extranivå av produkter som lagerförs för att täcka avvikelser i efterfrågan eller leveranser. Det är en buffert som minskar risken att stå utan produkter som kunder önskar köpa och behöver direkt. (Fritsch, 2015 2)

Säkerhetslagernivåerna för lagerförda artiklar drivs kraftigt av träffsäkerheten i prognosen och hur väl leverantörer håller lovade leveranstidpunkter. Om ditt företag aldrig har leveranstidsförseningar och prognosen alltid är perfekt behöver företaget inte något säkerhetslager. Tyvärr är inte verkligheten perfekt så de flesta företag behöver säkerhetslager i någon form. (Fritsch, 2015 2)





Figur 2 Säkerhetslager (Inköpsideer, 2011).

### 3.5 Identifieringsmetoder av produkter

I detta stycke presenteras olika typer av sätt man kan identifiera en produkt med. Streckkoder vilken är den vanligaste identifieringstypen, QR-kod vilket mera är till för att lagra information. Via en QR-kod kan man t.ex. öppna en nätsida. RFID chipp är ett nyare sätt att identifiera produkter med hjälp av ett microchipp.

De ovanstående identifieringssätten kan kallas för Auto ID, eller automatisk identifiering. Auto ID är ett samlingsnamn för olika tekniker och metoder som används för att maskinellt läsa in och registrera data från ett paket, eller lastpall. (Fredholm, 2006 s. 95)

#### 3.5.1 Streckkod

Streckkoder är en vanlig syn för de flesta, därför att det i denna dag är den vanligaste metoden att skilja åt produkter. Det finns olika typer av streckkoder, men gemensamt för de alla är att en streckkod består av et antal svarta stäck i olika tjocklekar samt vita mellanrum i olika breddar. Genom en kombination av dessa till förbestämda mönster kan man representera såväl siffror samt andra tecken. På detta sätt kan man skapa en unik kod

för en viss produkt. Koden läses sedan med hjälp av en skanner eller läspenna etc. (Allt om vetenskap, 2004)

I logistiksammanhang har streckkoden blivit viktiga för de ger en möjlighet att koppla samman informationsflödet med det fysiska flödet. (Fredholm, 2006 s. 95)

Streckkoden vi oftast ser är EAN13, den används för produkterna som säljs i butikerna. EAN (European Article Numbering) var alltså först ett europeiskt system men är numera globalt. EAN13 koden består av 13 siffror, vilka står skrivna i klartext. (Allt om vetenskap, 2004).



*Figur 3 EAN13 är en av de vanligaste streckkoderna (International Barcodes)*

Streckkoden är en pålitlig och prisvärd identifieringsmetod. Nackdelen är känslighet för smuts och andra störningar som gör det svårt för optisk avläsning. I bra förhållanden blir det ändå inte många misstag. (Allt om vetenskap, 2004).

### **3.5.2 QR-kod**

QR-kod är en förkortning av Quick Response Code. Precis som streckkoder som t.ex. EAN13 används QR-koder för att lagra kodad information som sedan läses av en speciell kodavläsare. (Olsson, 2017).

Den största skillnaden mellan en QR-kod och en streckkod är att streckkoder läses med hjälp av en ljusstråle, medan QR-koden är tänkta att ses som en bild. Skannern fotograferar koden och justerar sedan bilden med hjälp av särskilda identifierbara mönster, och slutligen används resten av mönstret som en binär kod. QR-koder kan se slumpmässiga ut men alla har de något gemensamt, nämligen fyra speciella rutor. De här rutorna används för att skannern skall få information om rotation, anpassning samt vridning. Med hjälp av detta kan skannern vara säker på att den tolkar informationen rätt. (Olsson, 2017).



Figur 4 Ett exempel på en QR-kod (TEC-IT)

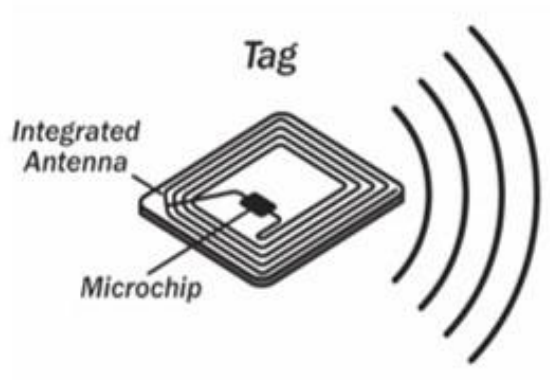
### 3.5.3 RFID

RFID står för radiofrekvensidentifiering. RFID är en sorts microchipp som är utrustat med en antenn. Detta chip innehåller ett serienummer som kan identifiera ett objekt, samt annan information som t.ex. tillstånd. Detta kan man märka på busskort eller bankkort med kontaktlös betalning. (Streckkod System, 2011).

Storleken på chippet är så litet att det lätt kan byggas in i en etikett. Ofta ser man RFID taggar tillsammans med den vanliga streckkoden så att en vara kan identifieras med både RFID samt streckkod, beroende på vilken läsutrustning finns. (Fredholm, 2006 s. 102)

Det som gör RFID mer intelligent än en streckkod är att kommunikationen är dubbelriktad, d.v.s. det går också att skicka in information till minnet, t.ex. vilken temperatur är den högsta en kylvara har stått i under distributionen. (Fredholm, 2006 s. 102)

Med RFID kan man känna igen alla produkter på en lastpall med blandade produkter på 3 sekunder, vilket i vanliga fall med streckkoder kunde ta upp till 30 sekunder. (Ritvanen, 2011 s. 64)



Figur 5 Ett exempel på RFID chip (ADC Barcode)

## 4 EMPIRI

I detta kapitel kommer skribenten att presentera Oy Flexo-Power Ab:s verksamhet i praktiken. Hur lagerhanteringen sett ut, och hur den har ändrats vid uppdateringen av lager-systemet. I empiri delen beskrivs hur lagerhanteringssystemet togs i bruk samt beskrivs vilka problemen var som gjorde att företaget behövde en uppdatering. Intervjuerna kommer presenteras i kapitlet företagens erfarenheter, där kommer jag också att analysera vad som kommit fram under intervjuerna.

### 4.1 Varför KoneFutur?

De flesta importörer som Oy Flexo-Power Ab är återförsäljare för samarbetar med KoneFutur. Detta medför att KoneFutur via importörerna får direkt tillgång till sådan information som underlättar uppdateringen av systemet, så som t.ex. produktpriser. Detta sparar tid vid kassan då försäljaren endast behöver ett program för att få fram priser på produkter från olika märken från olika importörer.

Med hjälp av specialverktyget KoneFutur kan varje produkt registreras i systemet. Ur systemet kan utläsas hur många exemplar det finns av en viss produkt, när den har registrerats i lagret samt när den senast har sålts. Systemet sparar tid och ger mer exakt information än om lagret går igenom manuellt.

På uppdragsgivarens serviceavdelning antecknades serviceuppdraget och kundens kontaktuppgifter för hand på en serviceorder. Det hände sig att de papper någon gång kunde försvinna under tiden maskinen var på service. I sådana fall är det tråkigt för kunden då han inte kanske får meddelande om att servicen är klar. I KoneFutur systemet dokumenteras och arkiveras vid behov all information om produkten, servicebehovet samt kundens kontaktuppgifter. Då en maskin är klar från service har det tidigare manuellt skickats ett meddelande till kunden. Programmet skickar automatiskt ett meddelande till kunden när servicen är utförd. Detta sparar tid och ger en bättre kundupplevelse.

Offerter till anbud har uppgjorts som manuella Word-dokument eller direkt via e-mail, vilket inte ger ett så professionellt intryck. Med hjälp av KoneFutur kan företaget göra offerter som också sparas i systemet om de behövs i senare skede. Faktureringen har gjorts på forsedlar som sedan sekreteraren skrivit ut som fakturor och postat dem. Via KoneFutur kan företaget skriva ut räkningarna direkt och posta dem, eller skicka dem elektroniskt.

## **4.2 Förnyande av lagersystem**

Lagerstyrning är en betydande del av företagets order-leveranskedja. För effektiv lagerstyrning är det viktigt att hela kedjan är i ordning, dessutom är också bra att titta på företagets verksamhet utanför själva lagret.

Utvecklingen av lagerstyrning och hela orderförsörjningskedjan kräver engagemang från alla anställda för att uppnå resultat. Det effektiva utnyttjandet av KoneFutur programvaran krävde att vissa saker skulle förändras, vilket kan tyckas vara jobbigt först. Efter uppdateringen och inlärningsfasen är det ändå en signifikant förbättring inom lagerstyrningen och hela affärsverksamheten.

### **4.2.1 Nya datorer**

För att möjliggöra ibruktage av KoneFutur krävdes en uppdatering av företagets datorer. De rekommenderades att ha datorer med minst Intel Core i7 processor. Den ena datorn vid kassan var tillräckligt ny och bra för att användas, så det räckte med att förnya den andra. I samband med förnyandet var man även tvungna att förnya betalkortavläsarna.

### **4.2.2 Utbildning av företagspersonal**

Efter uppdateringen av datasystemet var det dags för att installera KoneFutur och inleda utbildningen. Det skedde under en vanlig arbetsdag då representanten för KoneFutur kom till företaget för att utbilda företagets personal. Detta var kanske inte helt optimalt då det var kunder i butiken nu och då som skulle få betjäning.

Att lära sig i princip allt under en dag var rätt utmanande eftersom man under samma dag gick igenom programmets alla delområden.

### **4.2.3 Inmatning av data i lagersystemet**

För att koppla systemet till lagret var det viktigt att börja mata in produkterna i lagret till systemet. Denna process tog en lång tid då det finns omkring 5000 olika produkter i lagret, dessutom finns det ofta många exemplar av en produkt. En stor del av produkterna är försedda med streckkoder då de kommer från leverantören men en stor del av produkterna kommer endast i plastförpackningar med en produktkod. Detta menar att alla de produkterna skall förses med en streckkod samt en hyllplats.

I följande kapitel kommer jag att beskriva företagets hyllsystem och därefter om hur man identifierar produkterna i företaget.

## **4.3 Hyllplatser**

I företaget finns ett småmaskins reservdelslager bakom kundbetjäningsskivan. Lagret innehåller alla de mindre reservdelar som behöver egna specifika små förvaringslådor för att kunna hittas då de behövs. I reservdelslagret har de olika platserna en bokstav samt två siffror, t.ex. B 4/2. Nedan ett exempel på hur lagret är uppställt.

<b>B 8/1</b>	<b>B 8/2</b>	<b>B 8/3</b>	<b>B 8/4</b>	<b>B 8/5</b>	<b>B 8/6</b>
<b>B 7/1</b>	<b>B 7/2</b>	<b>B 7/3</b>	<b>B 7/4</b>	<b>B 7/5</b>	<b>B 7/6</b>
<b>B 6/1</b>	<b>B 6/2</b>	<b>B 6/3</b>	<b>B 6/4</b>	<b>B 6/5</b>	<b>B 6/6</b>
<b>B 5/1</b>	<b>B 5/2</b>	<b>B 5/3</b>	<b>B 5/4</b>	<b>B 5/5</b>	<b>B 5/6</b>
<b>B 4/1</b>	<b>B 4/2</b>	<b>B 4/3</b>	<b>B 4/4</b>	<b>B 4/5</b>	<b>B 4/6</b>
<b>B 3/1</b>	<b>B 3/2</b>	<b>B 3/3</b>	<b>B 3/4</b>	<b>B 3/5</b>	<b>B 3/6</b>
<b>B 2/1</b>	<b>B 2/2</b>	<b>B 2/3</b>	<b>B 2/4</b>	<b>B 2/5</b>	<b>B 2/6</b>
<b>B 1/1</b>	<b>B 1/2</b>	<b>B 1/3</b>	<b>B 1/4</b>	<b>B 1/5</b>	<b>B 1/6</b>

Figur 6 Hyllsystemet på företaget

Bokstaven berättar på vilken hyllavdelning i lagret reservdelen finns. Den första siffran berättar på vilken hyllrad reservdelen finns och den andra siffran berättar på i vilken förvaringslåda på raden reservdelen finns. Om vi då kollar på samma exempel, d.v.s. B 4/2, finns den lådan på B hyllan, på fjärde raden nerifrån och är den andra lådan från vänster.

#### 4.4 Identifiering av produkter

Att smidigt kunna identifiera produkter är väldigt viktigt inom handel. Det har en stor inverkan på försäljnings- och faktureringstransaktioner. Produktidentifieringen sker oftast via en streckkod.

De flesta produktförpackningarna har en streckkod för produktkoden, dessutom finns en EAN-kod. KoneFutur erbjuder möjligheten att lagra EAN-koden på produktdata, så det är värt att spara om det bara finns en EAN-kod på produktförpackningen.



Det är bra att komma överens om gemensamma metoder i företaget för hur en viss produkt kodas och namnges då den läggs till i KoneFutur. En överenskommen modell hjälper till att hitta produkterna även då det inte finns någon information om produktkoden. De flesta produkterna har dock kommit i företagets system via importörernas prislistor, så detta gäller endast för enskilda produkter som manuellt blivit tillsatta i systemet.

Att dela in produkter i olika grupper hjälper till att hitta en produkt som inte har blivit försedd med en streckkod. Detta kan t.ex. vara en motorsåg. Då man inte kanske vet på vilket namn den finns i systemet, kan man söka på alla motorsågar i systemet. och då företaget säljer ungefär 20 olika modellens sågar är det rätt så lätt att hitta den rätta i produktgruppen. En annan viktig indelning man bör göra är olika produkttyper. Det finns produkter som säljs som originalreservdel och reservdelar som en annan tillverkare tillverkat. På företaget kan vi t.ex. ha en rem till en gräsklippare som finns i tre olika märken, men passar till en och samma gräsklippare. Detta menar att då försäljaren söker upp den rätta remmen för gräsklipparen i reservdelsprogrammet och söker upp den i KoneFutur hittar han alla tre varianter. Det kan vara att originaldelen inte finns i lager medan någon av de andra varianterna finns, och då får kunden vad han är ute efter.

## **4.5 Säkerhetslager**

Inom lagerstyrning är det viktigt att produkterna har ett säkerhetslager. För att komma fram till ett lämpligt säkerhetslager krävs erfarenhet och tillförlitlig informationshistoria. För tillfället har företaget endast bra erfarenhet då KoneFuturs informationshistoria inte ännu går så långt. Då företaget gör en ABC-analys inom kort kommer de att få bättre information via KoneFutur.

Då företaget har gjort en ABC-analys och fått fram lämpliga nivåer för ett säkerhetslager för produkterna kan de sedan låta KoneFutur sköta beställningarna automatiskt. Med hjälp av det kan dubbelbeställningar undvikas.

## 4.6 Upprätthålla informationen

Produktinformationen ändras nu och då, detta kan bero på att en produkts tillverkning flyttas till ett annat land vilket gör att produktnumret ändras för att det skall vara möjligt att identifiera varifrån en del kommer. Då måste också det ändras i KoneFuturs databas.

Produktpriserna ändras vanligtvis över tiden och kräver uppdatering. Från importörerna kommer det vanligtvis årligen en ny prislista. Den körs in i KoneFutur genom att ladda upp Excel tabellen i systemet. Då det under säsongen blir ändringar på vissa produkter kan man lätt ändra priset i KoneFutur utan att köra in några Excel tabeller.

## 5 FÖRETAGETS ERFARENHETER

I kapitlet företagens erfarenheter kommer skribenten ta upp saker som kommit fram under intervjuerna. Systemet har varit i användning snart ett år, dock har företaget ännu inte tagit i bruk alla egenskaper som systemet erbjuder.

### 5.1 Lagerhantering

Det som företaget ville nå med uppdateringen av systemet var att förenkla lagerhanteringen och nå bättre resultat. Då KoneFutur samarbetar med de olika varumärken som Flexo-Power säljer skulle det betyda att lagerhanteringen förenklas.

*”Det som fungerar bra nu förtillfället är att beställa från Husqvarna då det nu finns en ikon direkt från KoneFutur till Husqvarnas beställningssystem. Enkelt sedan när produkterna kommer till företaget bara med ett klick så är produkterna insatta i lagret. Och sedan att kolla vad som finns i lagret och hur mycket har blivit betydligt enklare. Så jag är nog nöjd med systemet.” (Respondent 2)*

Respondent 2 tycker att det har blivit enklare att göra beställningar från Husqvarna med hjälp av KoneFutur. Då han beställer produkterna via KoneFutur istället för att använda Husqvarnas beställningsprogram kan han genom ett klick sätta in produkterna i lagret samt i systemet. Detta sparar tid då man inte behöver manuellt klicka in alla enskilda produkter. Företaget gör beställningar från Husqvarna nästan varje dag under sommaren.

## 5.2 Lageroptimering

Med hjälp av det nya systemet har företaget nu tillgång till mer information. Det är viktigt att veta hur mycket man sålt av vissa produkter då man gör förhandsbeställningar för produkter inför nästa säsong.

Intervjuaren frågar om företaget har nytta av sådan fakta som t.ex. hur mycket de sålt av en viss produkt svarar respondenten följande:

*”Alla sådana produkter som man bör göra förbeställningar på, tror jag nog att vi har stor nytta av det och så ser man ju vad det har gått åt på hela året. Men det här är ännu ett så nytt system så vi har ju inte ännu så stor nytta, man borde ju få resultaten från ett par till tre års försäljning.” (Respondent 1)*

För att kunna hitta de rätta mängderna för ett säkerhetslager är det också bra att få fakta om hur mycket av en viss produkt man sålt under ett år. Där bör man ändå tänka lite själv då det kan vara att en produkt är en säsongprodukt och kanske inte behövs lagras under vintern.

## 5.3 Streckkoder

Användningen av streckkoder har många fördelar, man kan identifiera en produkt på noll-tid. Att förse produkterna med streckkoder var det som tog mest tid då företaget uppdaterade sitt lagerhanteringssystem.

Då intervjuaren frågar om användningen av streckkoder förenklat försäljningen och lagerhanteringen, och på vilket sätt svarar respondenten följande:

*”Nog har det ju blivit mycket enklare på det sättet att förr blev man att skriva på kvittot vilka produkter kunderna köpte och till vilket pris, och nu med hjälp av streckkoderna som identifierar produkten blir det klart och tydligt med rätta benämningar på kvittot och alla förstår vad där står. Lite mera arbete är det ju att alltid förse alla nya produkter med streckkoder då de kommer in i lagret så att de säkert skall hittas i systemet. (Respondent 2)*

*”Nu är då också priserna up-to-date, då det kommer nya prislistor från leverantörerna som uppdateras ett par gånger i året. Nu då man inte riktigt har prislappar mera på produkterna utan man använder streckkoderna så är priset alltid rätt enligt den nyaste prislistan.” (Respondent 2)*

Förr hade företaget prislappar på produkterna som inte uppdaterades, detta kunde leda till att då en produkt hade legat ett år i lagret kunde den ha ett nytt pris som var helt annat än vad priset på prislappen var.

*”Man prutar inte eller avrundar priser lika lätt eller lika mycket som tidigare att man kanske nog får bättre pris för produkterna på det här viset.” (Respondent 2)*

Enligt respondent 2 prutar man inte lika mycket som tidigare. Kunderna betalar också lättare det som begärs då man använder streckkoder och en pipande streckkodsläsare. Det är mer liknande som en vanlig matbutik. Det gamla systemet då företaget använde sig av prislappar och en manuell kassaapparat hände det sig att det prutades mera.

## **5.4 Förbättringsförslag**

Ett program som är tillverkat för olika företag att ta i bruk är ju aldrig perfekt för ett visst företag. Vill man ha ett perfekt fungerande system måste man skraddarsy et sådant, vilket

kanske bara är möjligt för de största företagen med mycket kapital. Under intervjuerna kom det fram en del saker som företagspersonalen inte gillade med KoneFutur.

*”Själva programmet kunde förbättras med det att man skulle borde ha en möjlighet att ha olika flikar uppe samtidigt. Nu om man är på kassa programmet och sedan vill kolla vad som händer i verkstaden så blir man att stänga kassaprogrammet för att öppna det andra.”*

Respondent 2 är av den åsikten att det är lite frustrerande då man inte har möjligheten att ha fler flikar uppe samtidigt i programmet. En grej som KoneFutur säkert skulle kunna åtgärda.

Både respondent 1 och 2 är av den åsikten att KoneFutur borde ha bättre kundbetjäning.

*”Ska vi säga som så att KoneFutur sålde det här grejerna åt oss, men efter det har man inte hört ett ord av dem, om man inte själv då kontaktar någon. Dom har nog varit helt osynliga efter försäljningen, ingen har varit här, ingen har ringt och fråga hur det fungerar och om det är något som krånglar eller så. Allt sådant här blir man själv att ta hand om.” (Respondent 1)*

*”Ibland är det svårt att få tag på någon och få rätta svar då man har något man vill fråga om, så jag tycker att de kunde ha bättre kundbetjäning.” (Respondent 2)*

Det är lika viktigt eller ännu viktigare att ta hand om sina kunder efter försäljningen som före försäljningen.

## 6 RESULTAT OCH SLUTSATSER

Syftet med detta arbete var att utreda vilka fördelar en återförsäljare inom en teknisk bransch kan uppnå vid uppdatering av sitt lagerhanteringssystem.

Några förbättringar som kom fram vid intervjuerna:

*”Man hittar gamla kunder, dessutom kan man se vad man har sålt till gamla kunder och till vilket pris.”*

*”Det som fungerar bra nu förtillfället är att beställa från Husqvarna, då det nu finns en ikon direkt från KoneFutur till Husqvarnas beställningssystem. Enkelt sedan när produkterna kommer till företaget så är det bara med ett klick så är varorna insatta i lagret. Och sedan att kolla vad som finns i lagret och hur mycket har blivit betydligt enklare.”*

*”Priserna up-to-date. Nu då man inte riktigt har prislappar mera på produkterna utan man använder streckkoderna så är priset alltid rätt enligt den nyaste prislistan.”*

*”Man prutar inte eller avrundar priser lika lätt eller lika mycket som tidigare att man kanske nog får bättre pris för produkterna på det här viset.”*

*”Om man söker priset på en viss vara så hittar man snabbare, vad dom kostar och vad de kostat då de kommit in i lagret.”*

Då företaget bestämde sig för att förbättra lagerhanteringen fanns det bara ett få alternativ. KoneFutur är av de enda systemen som fokuserar sig på småmaskinsbranschen och därför var det ganska klart från en början att ta i bruk KoneFutur för att ha en möjlighet att förbättra lagerhanteringen.

Ibruktagningsprocessen tog inte så länge, med detta menar jag att få systemet i användning, kunna hitta produkter och sälja ut dem via systemet. Att sedan mata in data och få lagret up-to-date var en längre process.

Det har gått nu cirka ett år sedan ibruktagningen av KoneFutur. I början hörde jag lite varierande kommentarer om det nya lagerhanteringssystemet, men då tiden gick och personalen kom bättre in i det nya systemet blev allt mer och mer positivt. Förändringar

tar alltid sin tid att vänja sig med och detta var en stor förändring eftersom företaget inte förr haft ett så kallat lagerhanteringssystem.

Enligt intervjuerna har företagets personal kommit bra in i det nya systemet och hittat en hel del positiva förbättringar från det gamla manuella systemet. Det kom även fram att det ännu finns en del som kunde förbättras med KoneFutur.

På grund av den korta lagerhistoriken var det ännu inte rimligt att göra ABC-analyser. ABC-analyser är något som företaget kan ha nytta av i framtiden för att förbättra lagret och lagermängderna.

Uppdateringen av företagets lagerhanteringssystem var ett bra projekt. Från min synvinkel borde detta ha gjorts för länge sedan, men bättre sent än aldrig. Det känns bra att återvända till arbetsplatsen efter studierna då man vet att det finns ett fungerande lagerhanteringssystem som man känner till.



## KÄLLOR / REFERENCES

- ADC Barcode, 2017. *RFID and Inventory Control*. Tillgänglig:  
<http://adcbarcode.com/news/rfid-and-inventory-control/> Hämtad 6.12.2017
- Allt om vetenskap, 2004. *Hur fungerar en streckkod?* Nr 9 2004. Tillgänglig:  
<http://www.alltomvetenskap.se/nyheter/hur-fungerar-en-streckkod> Hämtad 12.10.2017
- Bryman, A & Bell, E. 2005. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Malmö, Liber Ekonomi
- Fredholm, P. 2006. *Logistik och IT för effektivare varuflöden*, Lund Studentlitteratur AB s. 235
- Fritsch, D. 2015. *Hur man använder ABC-klassificering inom lagerhantering*, Tillgänglig:  
<http://www.eazystock.com/sv/blogg-sv/prognostisering/2015/02/11/hur-man-anvander-abc-klassificering-inom-lagerhantering/> Hämtad 11.10.2017
- Fritsch, D. 2015. 2. *Introduktion till säkerhetslager*, Tillgänglig:  
<https://www.eazystock.com/sv/blogg-sv/2015/08/28/introduktion-till-sakerhetslager/> Hämtad 6.2.2018
- Inköp och inköpsidéer, 2011. *Lagerstorlek*, Tillgänglig:  
<http://inkopsideer.blogspot.fi/2011/01/lagerstorlek.html> Hämtad 6.2.2018
- International Barcodes, 2017. *EAN-13 Specification*, Tillgänglig:  
<https://internationalbarcodes.com/ean-13-specifications/> Hämtad 6.12.2017
- IT-ord, 2017. *Lagerhanteringssystem*, Tillgänglig:  
<https://it-ord.idg.se/ord/lagerhanteringssystem/> Hämtad 10.10.2017
- Jacobsson, J. 2018. *Vad är lagerhanteringssystem och WMS?* Tillgänglig:  
<http://www.exsitec.se/vad-ar-lagerhanteringssystem-och-wms/> Hämtad 13.3.2018

- Jeeves, 2015. *Vad är lageroptimering?* Tillgänglig: <http://www.jeeveserp.com/sv/blogs/112/vad-ar-lageroptimering> Hämtad 11.10.2017
- Logistiikan maailma, 2017. *Varastohallintajärjestelmät*, Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/varastohallintajarjestelmat/> Hämtad 10.10.2017
- Olsson, F. 2017. *Vad är en qr-kod och hur kan företag använda dem*, Tillgänglig: <http://seotree.se/internetannonsering/vad-ar-en-qr-kod-och-hur-kan-foretag-anvanda-dem> Hämtad 12.10.2017
- Ritvanen, V. 2011. *Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet*. s. 193
- Streckkod System AB, 2011. *RFID system och RFID taggar*, Tillgänglig: <http://www.streckkod.se/products/3599-rfid-system-och-rfid-taggar.aspx> Hämtad 12.10.2017
- TEC-IT, 2017. *QR-Code Generator*, Tillgänglig: <https://qrcode.tec-it.com/en/> Hämtad 6.12.2017
- Trost, J. 2010, *Kvalitativa intervjuer*, 4:2 uppl., Lund Studentlitteratur AB, s.165

## **BILAGOR / APPENDICES**

Intervju med Respondent 1. Borgå, 02.03.2018

### **Hur upplever du att lagerhanteringssystemet fungerar för tillfället?**

-Någorlunda bra. De delarna vi har på lager och satt in i systemet så funkar perfekt.

*Linus: Hur är det då det kommer nya delar in till lagret?*

Det gör jag så lite så det tycker jag att är lite krångligt.

### **Har användningen av streckkoder förenklat försäljningen och lagerhanteringen, och på vilket sätt?**

Delvis är det bra då den läser streckkoden, men emellanåt tar det lite vad som helst, så ofta blir man ändå att slå in numret manuellt. Men på alla dagliga produkter som t.ex. kedjar och bensin som är klart så funkar de nog bra. Lagerhanteringen tycker jag inte att det har förenklat. Jag sätter oftast in produkterna manuellt.

*Linus: Det skulle säkert förenkla lagerhanteringen om man hade en läsare med minneskort?*

Jo det skulle det, och en sladdlös skulle också göra mycket.

### **Hur har affärsverksamhet effektiverats med det nya systemet?**

Säkert bara man har det i fullständigt skick så blir det ju nog snabbare på allt vis. Man hittar gamla kunder, man hittar vad man har sålt till gamla kunder och till vilket pris, att det är ju nog superbra. Det har varit ett jäkla sökande på priser hittills, men det har no nya systemet hjälpt mycket.

*Linus: Tror du att ni har någon användning av sådan fakta att ni vet hur mycket ni har sålt av produkter?*

Säkert på alla sådana produkter som man bör göra förbeställningar på, så tror jag nog att vi har stor nytta av det, och så ser man ju vad det har gått åt på hela året. Men det här är ju ännu så nytt system så vi har ju inte ännu så stor nytta, för man borde ju få resultaten från ett par till tre års försäljning.

### **Är det något med KoneFutur som du är missnöjd med? / Vad kunde förbättras?**

Ska vi säga som så att KoneFutur sålde det här grejerna åt oss, men efter det har man inte hört ett ord av dem, om man inte själv då skall ta kontakt med nån. Dom har nog varit helt osynliga efter försäljningen. Ingen har varit här, ingen har ringt och fråga hur det fungerar och om det är något som felar eller så. Allt sådant här blir man själv att ta hand om.

*Linus: Dom tar då inte hand om sina kunder efter försäljningen?*

Nej, inte från deras sida. Nog sköter dom det sedan bara vi ringer dit, då får vi svaret på frågorna samt en ganska saftig räkning har jag förstått.

Det man kunde förbättra med KoneFutur är att programmet skulle förstå t.ex. direkt Husqvarnas reservdelsnumror, att man inte skulle behöva klicka bort alla mellanslag. Den förstår ju alla andra märkens reservdelsnumror direkt, att endast Husqvarnas förstår den inte utan de skall formeras om före den känner till. Plus, alla gamla reservdelsnumror och nummerbyten känner programmet inte till.

*Linus: Så du tycker att KoneFutur borde ha ett minne längre bak i tiden.*

Jo, de har ju samarbetat med Husqvarna så länge, Husqvarna var ju ett av de första märken som de samarbetade med, så de skulle ju säkert ha varit möjligt om de hade haft viljan.

### **Hur upplever du att lagerhanteringssystemet fungerar för tillfället?**

Vi har nog kommit ganska bra in i systemet, men nog finns det ju en hel del att lära sig ännu. Det som fungerar bra nu för tillfället är att beställa från Husqvarna, då det nu finns en ikon direkt från KoneFutur till Husqvarnas beställningssystem. Enkelt sedan när produkterna kommer till företaget så är det bara med ett klick så är produkterna insatta i lagret. Och sedan att kolla vad som finns i lagret och hur mycket har blivit betydligt enklare. Så jag är nog nöjd med systemet.

### **Har användningen av streckkoder förenklat försäljningen och lagerhanteringen, och på vilket sätt?**

Nog har det ju blivit mycket enklare på det sättet att förr blev man att skriva på kvittot vilka produkter kunderna köpte och till vilket pris, och nu blir det då klart och tydligt med rätta benämningar på kvittot och alla förstår vad där står. Lite mera arbete är det ju att kolla de här koderna just med då när det kommer nya produkter att de då säkert hittas i programmet. Och nu är då också priserna up to date, då det kommer nya prislistor från leverantörerna som då uppdateras ett par gånger i året. Nu då man inte riktigt har prislappar mera på produkterna utan man använder streckkoderna så är priset alltid rätt enligt den nyaste prislistan.

*Linus: Vad hamnar du göra då det kommer nya produkter som inte finns i systemet?*

Oftast finns produkten nog, men kanske inte streckkoden, så finns det ett fält för streckkoden och där läser man då in streckkoden och följande gång hittas den.

### **Hur har affärsverksamhet effektiverats med det nya systemet?**

Det tror jag nog att har effektiverats på det sättet att, man prutar inte eller avrundar priser lika lätt eller lika mycket som tidigare att man kanske nog får bättre pris för produkterna på det här viset.

Om man söker priset på en viss vara så hittar man snabbare, vad dom kostar och vad de kostat då de kommit in i lagret, så det är ju också en positiv sak.

Sedan är ju informationen, då vi har en maskin i verkstaden, så kan vi från kassan lätt berätta kunden vad som har gjorts på servicen och om kundens maskin är klar eller under arbetet, ser man direkt från kassan, så man inte behöver springa till verkstaden och fråga någon maskins läge.

### **Är det något med KoneFutur som du är missnöjd med? / Vad kunde förbättras?**

Ibland är det svårt att få tag på någon och få rätta svar då man har något man vill fråga om, så jag tycker att de kunde ha bättre kundbetjäning.

Själva programmet kunde förbättras med det att man skulle borde ha en möjlighet att ha olika flikar uppe samtidigt. Nu om man är på kassa programmet och sedan vill kolla vad som händer i verkstaden så blir man att stänga kassaprogrammet för att öppna det andra.

Det jag också tycker att skulle vara bra är en bättre och mer omfattande handbok/instruktionsbok.