

Strategisk servicedesign | Præsentation | Lotte Christiansen & Rikke B E Knutzen | AD10-ID9 | Juni 2010



# Forord

Dette dokument præsenterer resultatet af et speciale i Industrielt Design fra Aalborg Universitet. Resultatet er et servicekoncept for varehåndtering og er udviklet i samarbejde med VVS-grossisten A/S Chr. BOLDSSEN.

Dette dokument er primært rettet til personer tilknyttet A/S Chr. Boldsen samt projektets tilknyttede vejledere og censor.

Bagerst i rapporten findes en ordliste, som forklarer centrale begreber. Derudover er der en tilhørende procesrapport, som beskriver udviklingen af servicekonceptet.

- God læselyst.



Lotte Christiansen



Rikke Bækgaard Eilsøe Knutzen

Arkitektur & Design  
Industrielt Design  
Aalborg Universitet  
Forår 2010

## **BOLDSSEN PAKKER TIL DIG - STRATEGISK SERVICEDESIGN**

Projektgruppe	AD10-ID9
Projektperiode	01.02.2010-02.06.2010
Vejleder	Søren Bolvig Poulsen
Bivejleder	Poul Kyvsgaard Hansen
Samarbejdspartner	A/S Chr. Boldsen
Oplagstal	7
Sidetæl	48

# Indhold

Indledning	5
Grundlaget for BOLDSSEN pakker til dig	6
Servicepotentialet	8
BOLDSSEN pakker til dig	10
Use case	12
Serviceændringer	20
Udvalgte touchpoints	22
Udbyttet for brugerne	34
Servicen som en BOLDSSEN ydelse	36
Systemkort	38
Service blueprint	40
Implementering	44
Ordliste	46
Litteratur- og illustrationsliste	47

# Indledning

*BOLDSSEN pakker til dig* er et servicekoncept udviklet til virksomheden A/S Chr. Boldsen (senere refereret til som BOLDSSEN). BOLDSSEN er en grossistvirksomhed med hovedsæde i Randers, der blandt andet har fokus på salg af VVS-artikler til kunder, som inkluderer større eller mindre VVS-firmaer.

*BOLDSSEN pakker til dig* er henvendt til de af BOLDSSENS kunder, som skal lave VVS-arbejdet i større renoveringsprojekter eller nybyggeri, eksempelvis ved en renovering af 60 lejligheder.

Servicekonceptet er udviklet med fokus på VVS-installatørens og VVS-montørens dagligdag (se ordliste). Det stræber efter at lette deres arbejdsgange og reducere de usikkerheder, der kan opstå i forbindelse med varehåndteringen.

Samtidigt tager *BOLDSSEN pakker til dig* afsæt i BOLDSSEN som virksomhed og forholder sig til de ressourcer og arbejdsgange, der er i virksomheden i dag, samt de muligheder, som foreligger.

I dette dokument beskrives servicekonceptet *BOLDSSEN pakker til dig* gennem grundlaget for konceptet, dets indhold, hvad det tilbyder VVS-firmaerne samt, hvordan det kan indgå som en del af BOLDSSEN som virksomhed.

# Grundlaget for BOLDSSEN pakker til dig

## BOLDSSENS INCITAMENT FOR EN NY SERVICE

### Stærk priskonkurrence

Når BOLDSSENS kunder skal byde inde på større renoveringsprojekter eller nybyggeri, skal BOLDSSEN give et tilbud på varenes pris og indgår derved i et tæt kapløb med konkurrenterne om, hvem der kan levere de billigste varer. Det er et priskapløb BOLDSSEN, som den absolut mindste virksomhed blandt konkurrenterne, ikke altid vinder. BOLDSSENS konkurrenter omfatter blandt andet Brdr. Dahl, Brdr. AO Johansen, Sanistål samt Lemvigh Müller.

### Service som differentiator

For at BOLDSSEN skal kunne vinde over konkurrenterne, er de nødsaget til at differentiere sig på andet end prisen. Hvis BOLDSSEN skal have en konkurrencefordel, skal dette ske ved at levere gode og karakteristiske services, som styrker kundeloyaliteten og giver kunderne en merværdi.

# BOLDSSEN

VI VIL GØRE DIN FORRETNING BEDRE

BOLDSSEN er en 130 år gammel virksomhed med fire centre i henholdsvis Hobro, Hadsund, Randers og Grenå, hvoraf centrallageret er i Randers.



# Servicepotentialiet

Et VVS-firma er en forretning, og i en forretning er økonomien et afgørende parameter. Når VVS-firmaerne får til opgave at lave VVS-arbejdet i et større byggeprojekt, er de vigtige parametre for at sikre en god økonomi, at de får varerne til en billig pris, at de ikke bruger længere tid på arbejdsopgaverne end nødvendigt, at arbejdet har en vis kvalitet, og at de undgår spild af materialer. Derudover er en vigtig faktor, at de involverede parter er pålidelige, herunder at grossisten leverer de rigtige varer, det rigtige sted, på det rigtige tidspunkt.

## Tre kritiske områder i forbindelse med varehåndteringen

I forbindelse med varehåndteringen i større byggeprojekter er der gennem en analyse af feltstudier hos VVS-firmaer identificeret nogle kritiske områder, som giver særlig anledning til usikkerhed samt unødigt tids- eller pengespild. De kritiske områder er bestilling af varer, modtagelse af varer og organisering af varer på byggepladsen.

Bestillingen af varer foregår ofte mundtligt og med VVS-numre som den primære varebetegnelse. Det kan give anledning til misforståelser og fejl i bestillingen.

Når en varer leveres, foregår det ofte om natten, hvorefter varerne er ubevogtede, indtil VVS-montøren kommer på byggepladsen. I dette tidsrum er der risiko for tyveri.

Når varerne leveres på byggepladsen, kommer de i pakker uafhængigt af, hvor de skal bruges. VVS-montøren organiserer dem herefter i containeren på byggepladsen og deler de enkelte varer op i kasser efter, hvor varerne skal bruges. I forbindelse med organiseringen opstår der sommetider forvirring mellem VVS-montørerne, og varer risikerer at blive væk i mængden.

## Mangel på indsigt i grossistens ydelser

VVS-firmaerne har generelt en begrænset indsigt i de serviceydelser, som de forskellige grossister kan tilbyde og den viden, de har, er primært baseret på erfaring. Dermed er det ikke sikkert, at VVS-firmaet udnytter alle de muligheder, der er for at skabe en stærkere forretning.

## Potentialet

Potentialet for en ny serviceydelse, som BOLDSSEN kan tilbyde sine kunder, ligger i at gøre de kritiske områder mindre kritiske, ved at indføre nogle redskaber og procedurer, som letter de arbejdsgange, kunden skal udføre i de enkelte områder. Ved at gøre de kritiske områder mindre kritiske, reduceres den usikkerhed, som kan forekomme, samtidigt med, at tids- og pengespild reduceres.

## Kriterier for succes

Men det er ikke nok kun at tilbyde en ny serviceydelse. For at blive en succes, skal serviceydelsen kommunikeres på en måde, så VVS-firmaerne kan se den direkte gevinst i at bruge den og være en direkte forlængelse af deres nuværende arbejdsgange. Det er vel og mærke arbejdsgange, som ikke har ændret sig væsentligt de sidste mange år, og hvor brugen af digitale værktøjer er relativt begrænset.

På samme måde er der størst chance for, at serviceydelsen bliver implementeret og en succes, hvis den er nem at sælge og er en direkte forlængelse af de interne arbejdsgange hos BOLDSSEN.

*“Hvis jeg nu går på nettet, så skal jeg selv finde alle de der numre og sidde og trykke dem ind. Hvis jeg har trykket forkert nummer eller et eller andet, så er det mig, der har lavet fejlen.”*

VVS-installatør



*“Hvis der er et eller andet, der kan bruges, så stjæler andre mennesker det altså. Vi kan ikke have vores materialer til at stå udenfor.”*

VVS-installatør

Alle citaterne er fra indledende feltstudier i forbindelse med udviklingen af servicen.



# Organisering



"Hvis jeg ved, at det er én ting jeg mangler, så skal de [håndværkerne] til at kigge i fem forskellige poser og fem forskellige papkasser... Det er tid altså. Det duer ikke helt."

VVS-installatør

"De [ansatte] siger måske: Vi skal have montering til 3 huse, eller vi skal have ventilationsmateriale til 3 huse (...) så har jeg efterhånden fundet ud af, hvad de så skal bruge - det er det samme i hvert hus. Det har jeg skrevet ned."

VVS-installatør

# Modtagelse



"Der er system i rodet. (...) Vi gør jo nytte af de papkasser tingene kommer i."

VVS-montør

"Vi ved jo lige præcis, hvad der skal bruges til hver lejlighed. De er jo ens..."

VVS-montør

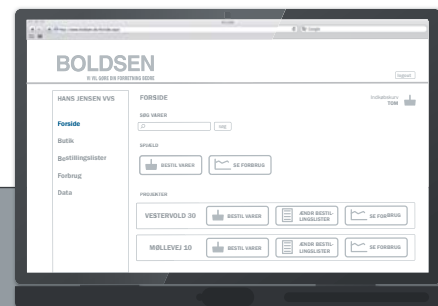
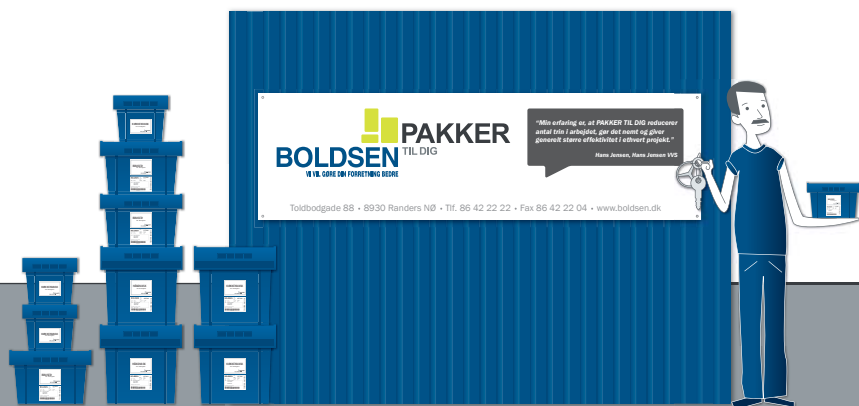


# BOLDSSEN pakker til dig

*BOLDSSEN pakker til dig* er en ny serviceydelse, BOLDSSEN kan tilbyde sine VVS-kunder. Den tager hånd om de tre kritiske områder og forholder sig til brugernes verden og BOLDSSENS verden ved være en direkte forlængelse af de allerede eksisterende arbejds gange.

*BOLDSSEN pakker til dig* er en service, hvor BOLDSSEN pakker varerne efter det sted, de skal bruges og den arbejdsopgave, de skal bruges i forbindelse med, og leverer varerne direkte på byggepladsen i en container, som BOLDSSEN stiller til rådighed.

Til *BOLDSSEN pakker til dig* hører nogle supplerende servicetiltag, som støtter op om servicekonceptet ved at gå ind og tilbyde forbedringer på de kritiske punkter. Disse servicetiltag gavner ikke kun i forbindelse med *BOLDSSEN pakker til dig*, men kan gå på tværs af eksisterende services. De supplerende servicetiltag, vil primært blive beskrevet ud fra, hvordan de indgår som del af *BOLDSSEN pakker til dig*.



## BOLDSSEN pakker til dig - Samling af varer i pakker og levering i container

Forud for et større byggeprojekt forefindes en beregning, som beskriver hvilke VVS-artikler, der skal bruges i det enkelte byggeprojekt. På baggrund af denne beregning opdeles varerne i kategorier efter det sted, de skal bruges, og den arbejdsopgave, de skal bruges i forbindelse med. Eksempelvis indeholder kategorien *håndvask* alle de varer, der skal bruges i forbindelse med montering af en håndvask.

På baggrund af den opdeling kan varerne samles i pakker, der kan bringes direkte det sted hen, de skal bruges uden først at skulle pakkes om af VVS-montøren.

En container stilles ved projektstart ud på byggepladsen. Chaufføren stiller ved levering varerne ind i containeren, som er indrettet i områder og

låser containeren. På den måde er varerne sikret, indtil VVS-montøren ankommer til byggepladsen.

I forbindelse med bestilling af pakker, som passer til den enkelte arbejdsopgave, laves bestillingslister på baggrund af pakkekategorierne.

VVS-installatøren kan foretage en bestilling telefonisk eller online. På baggrund af pakkekategorierne kan en bestilling foretages uden, at hver vare skal nævnes i telefonen eller taster online.

Pakkerne, der er baseret på beregningen, tilrettes til virkeligheden ved hjælp af en tilretningsliste.

## Nem bestilling gennem online profil

På en online profil kan VVS-installatøren nemt foretage bestillinger på baggrund af pakkekategorier.

Den online profil er et servicetiltag, som går ud over servicekonceptet *BOLDSSEN pakker til dig*, og giver ud over en enkel bestilling af pakker, kunden mulighed for blandt andet at se projektdata og -forbrug.

Varen er leveret.

VI HAR IKKE VAREN!!!

## Feedback services

I forbindelse med bestilling og levering af varer gives feedback til VVS-installatøren og VVS-montøren.

Den ene form for feedback er i forbindelse med bestilling, hvor der gives besked, hvis en vare ikke kan leveres til aftalt tid. Feedbacken foregår på VVS-firmaets online profil ved online bestilling eller via sælgere ved telefonisk bestilling.

Den anden form for feedback er en automatisk genereret SMS til VVS-montøren og/eller VVS-installatøren, som fortæller, at varer er leveret på byggepladsen.

Feedback er servicetiltag, som går ud over servicekonceptet *BOLDSSEN pakker til dig*, og som kan implementeres på tværs af services.



## Overblik over servicefordele

En serviceoversigt beskriver indhold og fordele ved *BOLDSSEN pakker til dig*. Derved får VVS-installatøren indsigt i, hvad servicen betyder for byggeprojektet og hvilke konkrete fordele for VVS-firmaet, der kan være ved at benytte den.

Serviceoversigten er et servicetiltag, som går ud over konceptet *BOLDSSEN pakker til dig*, og som skal implementeres i forbindelse med, at alle *BOLDSSENs* services kortlægges og beskrives.



## Frokostpakke som ekstra gode

Frokostpakken forholder sig ikke til de kritiske områder, men er en ekstra ydelse, som *BOLDSSEN* kan levere, som middel til at skabe stærkere bånd til VVS-montørerne, og som kan give større kundelojalitet.

Frokostpakken kan foregå i forbindelse med *BOLDSSEN pakker til dig* og indbefatter, at *BOLDSSEN* leverer en frokostpakke til VVS-montørerne én fast dag om ugen i forbindelse med levering af varer. Frokostpakken er kun i Randers, hvor *BOLDSSEN* i forvejen har en take away forretning og en middagslevering med egne biler.

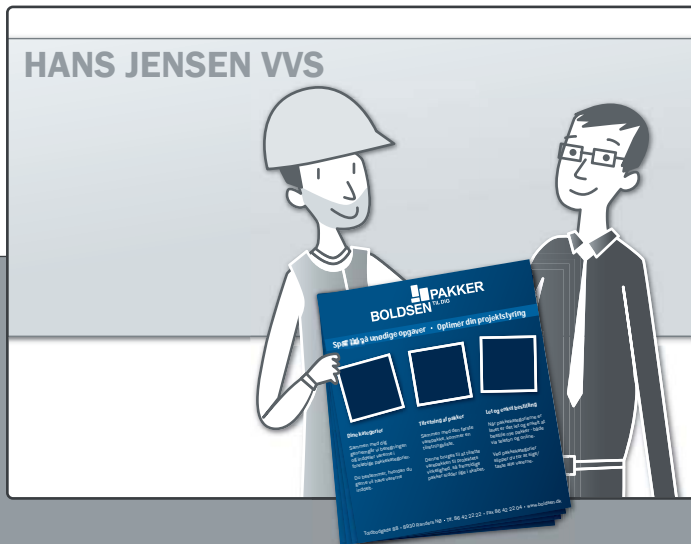
Frokostpakken er et servicetiltag, som ikke er bundet til servicekonceptet *BOLDSSEN pakker til dig*, og som kan implementeres uafhængigt af servicen.

## EKSTRA SERVICETILTAG

# Use case

Følgende use case illustrerer centrale trin i *BOLDSSEN pakker til dig* set ud fra brugernes synspunkt. Use casen gennemgår overordnet den ideelle situation. Under hver sekvens er det angivet, hvad der sker, hvis der opstår udfordringer, eller hvis aktørerne agerer på anden vis end ønsket.

Til sidst i use casen gennemgås det ekstra servicetiltag frokostpakken særskilt.



## 1. VARER OG SERVICES I PROJEKTILBUD

Hans Jensen VVS skal byde ind på renovering af 40 lejligheder på Vestervold 30 i Randers. I den forbindelse kommer salgskonsulent Søren fra BOLDSSEN ud til Hans Jensen. Søren har medbragt et tilbud på varernes pris lavet på baggrund af projektets beregning og en serviceoversigt.

Med serviceoversigten som redskab forklarer Søren, hvad *BOLDSSEN Pakker til dig* indeholder af elementer samt hvilke fordele, der er at hente for Hans Jensen VVS. Søren forklarer også, hvad BOLDSSEN kan levere af serviceydelser ud over *BOLDSSEN pakker til dig*.

Søren og Hans diskuterer prisen på varerne og de muligheder, som ligger i BOLDSENS serviceydelser. På baggrund af den diskussion udfærdiger Søren fra BOLDSSEN et samlet tilbud, som inkluderer varernes pris og serviceydelserne *BOLDSSEN pakker til dig*.

Hvis nu...

... Hans Jensen VVS ikke er interesseret i *BOLDSSEN pakker til dig*, kan BOLDSSEN lave et tilbud, der indeholder andre services.



## 2. PROJEKTAFTALE DEFINERES

Hans Jensen får opgaven fra bygherren og vælger BOLDSSEN som grossist. På baggrund af tilbudet indgår de en projektaftale, som danner rammen for samarbejdet i det konkrete projekt. Projektaftalen beskriver den samlede pris på varerne samt de forhold, som er gældende for servicen *BOLDSSEN pakker til dig*.

I projektaftalen indgår, at *BOLDSSEN pakker til dig* er gratis, da det er første gang, Hans Jensen VVS bruger den. Hans Jensen VVS skal dog betale et depositum, som skal dække, hvis der sker skade på det materiel, som indgår i servicen.

Hvis nu...

... Hans Jensen VVS ikke vælger BOLDSSEN som grossist, vil dette og de følgende trin ikke finde sted.

... Hans Jensen har valgt at benytte sig af *Frokostpakken*, indgår den også som en del af projektaftalen.



### 3. INDELING AF VARER I FORELØBIGE PAKKEKATEGORIER

Inden projektstart går Hans Jensen og salgskonsulent Søren fra BOLDSSEN beregningen igennem og laver en foreløbig bestillingsliste, hvor de inddeler alle varerne i pakke kategorier efter det sted, varerne skal bruges. Eksempelvis placeres alle de varer, der skal bruges til at montere et toilet i et af lejlighedernes badeværelser, i kategorien *toilet*.

Kategorierne indtastes direkte i BOLDSSENs system. Varer, som BOLDSSEN ikke er lagerrørende i, vil Søren sørge for at hente hjem, så de er på lager, når Hans Jensen VVS skal bruge dem.

Enkelte varer, så som silikonefuge og plastrør, som skal bruges på tværs af pakke kategorierne lægges ind under kategorien *diverse*, og tilknyttes de pakke kategorier, som de skal bruges i forbindelse med.

Søren og Hans vælger at bruge en 20 fods container i projektet. Søren fortæller, at containerne er inddelt i områder, og sammen diskuterer de, om der er behov for at ændre indretningen.

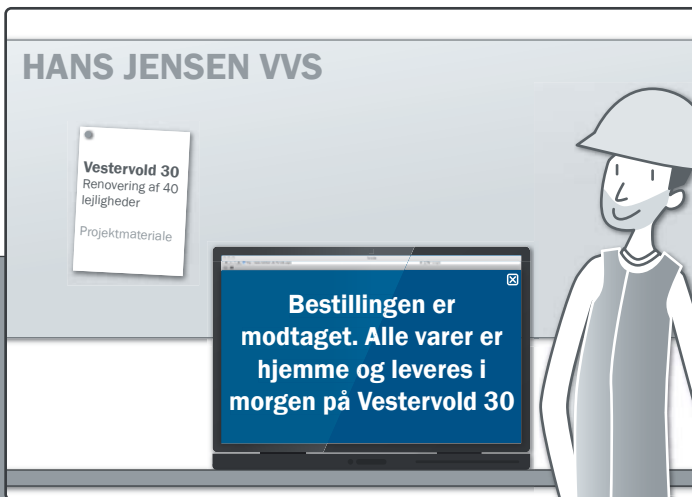


### 4. LEVERING AF CONTAINER PÅ BYGGEPLADSEN

Ved projektstart leverer BOLDSSEN containeren på byggepladsen. Containeren indeholder de aftalte reoler og skilte, og nøglerne til containeren gives til Hans Jensen. Hans Jensen giver nøglerne videre til VVS-montørerne Klaus og Per, der skal arbejde på projektet.

Hvis nu...

... containeren skal flyttes i løbet af projektet kommer BOLDSSEN og hjælper med flytningen mod en merpris.



## 5. BESTILLING AF FØRSTE PAKKER

Dagen oprinder, hvor VVS-montørerne kan påbegynde deres arbejde på byggepladsen. Hans Jensen går ind på sin online profil og kan her se pakkekategori-erne.

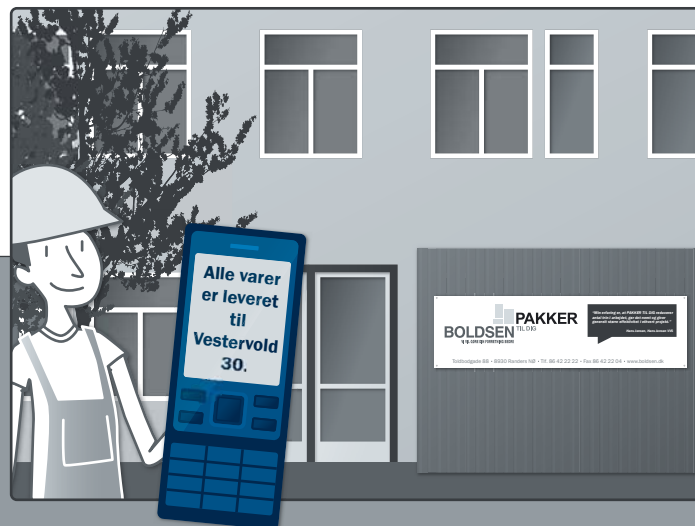
Hans bestiller med det samme en pakke *toilet*, samt de varer i kategorien *diverse*, som er tilknyttet pakken. Hans får direkte besked om, at varerne er hjemme og leveres i morgen i containeren på byggepladsen.

### Hvis nu...

... en vare ikke er på lager, har Hans en række muligheder. Herunder at vente med at få pakken indtil alle varer er kommet, at få pakken med alle varer på nær den, som ikke er på lager, eller at ringe til BOLDSSEN og aftale nærmere.

... Hans bestiller flere pakker i en kategori, men der kun er varer hjemme til enkelte pakker, har Hans yderligere muligheden for, kun at få leveret de pakker, som indeholder alle varer.

... Hans ringer og bestiller, er det den ansatte hos BOLDSSEN, der indtaster bestillingen i systemet.



## 6. BESKED OM AT VARERNE ER LEVERET

Dagen efter da montøren Klaus er på vej til arbejde, får han en SMS besked, som fortæller, at alle bestilte varer er leveret på byggepladsen.

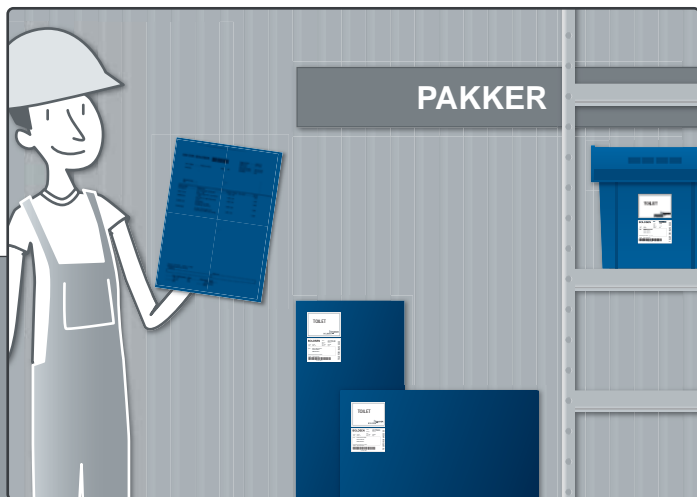
Hans Jensen har valgt også at få tilsendt en SMS besked, når der leveres pakker, hvorfor han modtager en besked på samme tid som Klaus.

### Hvis nu...

... alle bestilte varer ikke er leveret, vil der i SMS beskeden være angivet, at der i leveringen mangler x antal pakker eller varer, samt en henvisningen til følgesedlen, hvor det er nærmere beskrevet.

... Klaus ikke får en SMS besked, har han mulighed for at reagere umiddelbart ved at ringe til BOLDSSEN og høre, hvornår han kan forvente, at varerne kommer.

... Hans ikke får en SMS besked, har han mulighed for at reagere umiddelbart ved at ringe til BOLDSSEN og høre, hvornår han kan forvente, at varerne kommer.



## 7. TJEK AF VARER I CONTAINER

I containeren kan Klaus se, at pakken *toilet* er leveret, og på opslagstavlen i området *info* har BOLDSENs chauffør efterladt følgesedlen.

Klaus tager følgesedlen og går hen til området *pakker*, hvor Klaus dobbelttjekker, at det er den rigtige pakke, der er kommet. Pakken *toilet* består af tre større papkasser, som indeholder de større varer, samt en plastkasse, som indeholder alle de mindre varer, han skal bruge. I området *diverse* finder Klaus de sidste varer, han skal bruge. Alt stemmer overens med følgesedlen, så Klaus gemmer følgesedlen i området *info* og tager pakken med op i den første lejlighed.

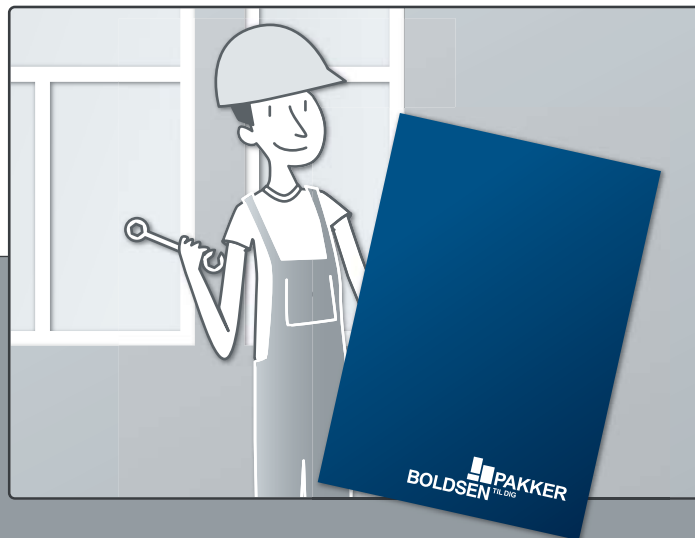
### Hvis nu...

... følgesedlen ikke stemmer overens med de leverede varer, ringer enten Klaus eller Hans til BOLDSEN og får det rettet.

... de tilknyttede varer i kategorien *diverse* ikke er blevet bestilt, kan Klaus enten bede Hans om at foretage en bestilling, selv foretage en bestilling eller hente varerne direkte hos BOLDSEN.

... følgesedlen ikke hænger på opslagstavlen, kan Klaus enten finde den på en af kasserne eller ringe til BOLDSEN og få en ny.

... nogle af varerne er i dårlig stand og ikke kan godkendes til brug af Klaus, kontakter Klaus enten BOLDSEN selv eller kontakter Hans Jensen, der tager fat i BOLDSEN. BOLDSEN erstatter herefter den defekte vare hurtigst muligt.



## 8. BRUG AF TILRETningsLISTE

I plastkassen finder Klaus en tilretningsliste. Tilretningslisten skal bruges til at justere indholdet af de efterfølgende pakker, så de passer præcist til, hvad der reelt skal bruges. Dette er nødvendigt, da beregningen, som bestillingslisten er baseret på, ikke altid stemmer med de varer, der faktisk skal bruges.

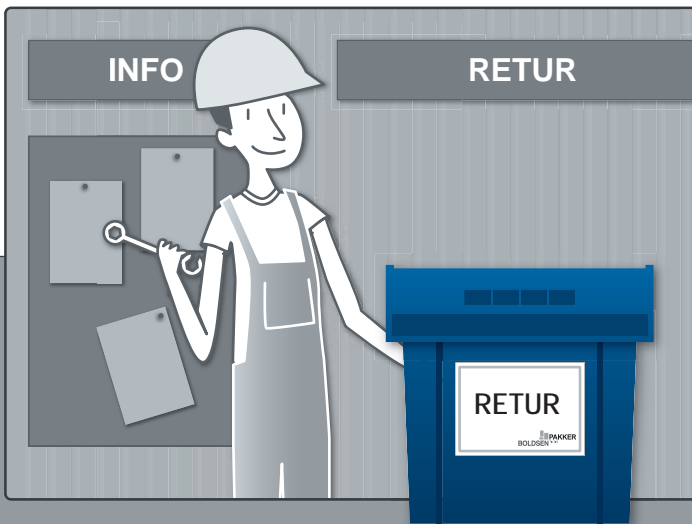
Mens Klaus monterer varerne, noterer han på tilretningslisten, de varer han bruger. Han noterer også på tilretningslisten, hvis han bruger varer, som ikke er i pakken.

### Hvis nu...

... Klaus skal bruge varer, der ikke var med i beregningen, skal han enten bede Hans om at foretage en bestilling, selv foretage en bestilling eller hente varen direkte hos BOLDSEN. Her gælder BOLDSENs normale leveringspolitik.

... der er sket en fejl og tilretningslisten mangler, kan Klaus finde blanke tilretningslister i containeren i området *info*, som han kan bruge i stedet for.

... tilretningslisten bliver væk under brug, har Klaus muligheden for at benytte de blanke tilretningslister fra containeren i stedet for.



## 9. RETURNERING AF KASSER OG VARER

Da montøren Klaus er færdig med at bruge varerne fra pakken *toilet*, stiller han plastkassen tilbage i containeren i området *retur*. I den er der en vare, som ikke skulle bruges og derfor skal retur til BOLDSSEN.

Klaus finder en returseddel i området *info*. Retursedlen indeholder to dele. Den ene del, med titlen *Returvarer* skal rives af og placeres i en af plastlommerne på plastkassen. På den anden del af retursedlen noterer Klaus, hvilken vare der er tale om samt faktura eller følgeseddelnummer for den pågældende vare. Denne lægges i plastkassen.

**BOLDSSEN** returpolitik er gældende for disse returneringer.

### Hvis nu...

... Klaus glemmer at sætte en returseddel på den kasse, som indeholder varer, der skal retur, vil chaufføren ikke tage den med tilbage. Det betyder, at hvis Klaus ved en fejl stiller en kasse i området *retur* med varer, han skal bruge, vil chaufføren ikke tage den med tilbage.

... Klaus ikke stiller plastkassen i området *retur*, vil chaufføren ikke tage den med retur til BOLDSSEN.



## 10. TILRETNING AF PAKKE

Den tilretningsliste Klaus har udfyldt, giver han til Hans Jensen. Hans Jensen logger ind på sin online profil og tilretter pakke-kategorien *toilet*, så den passer med det, Klaus har noteret på tilretningslisten.

### Hvis nu...

... Hans taster forkert, når han tilretter, er det Hans Jensen VVS's ansvar, at de fremtidige pakker indeholder forkerte varer. Det samme gælder, hvis Klaus ikke har noteret korrekt på tilretningslisten.

... Hans ringer til BOLDSSEN for at tilrette pakke-kategorien, er det den ansatte hos BOLDSSEN, som indtaster informationerne i systemet.

... Klaus selv har ansvaret for at sende rettelserne til BOLDSSEN, kan han ringe og angive rettelserne.





## 11. BESTILLING AF NYE PAKKER

Klaus har bedt Hans om også at bestille tre nye toilet pakker til leveringen dagen efter. Hans foretager bestillingen online og får med det samme besked om, at alle varer er hjemme og vil blive leveret dagen efter i containeren på byggepladsen.

### Hvis nu...

... en vare ikke er på lager, har Hans en række muligheder. Herunder at vente med at få pakken indtil alle varer er kommet, at få pakken med alle varer på nær den, som ikke er på lager, eller at ringe til BOLDSSEN og aftale nærmere.

... Hans bestiller flere pakker i en kategori, men der kun er varer hjemme til enkelte pakker, har Hans yderligere muligheden for, kun at få leveret de pakker, som indeholder alle varer.

... Hans ringer og bestiller, er det den ansatte hos BOLDSSEN, der indtaster bestillingen i systemet.



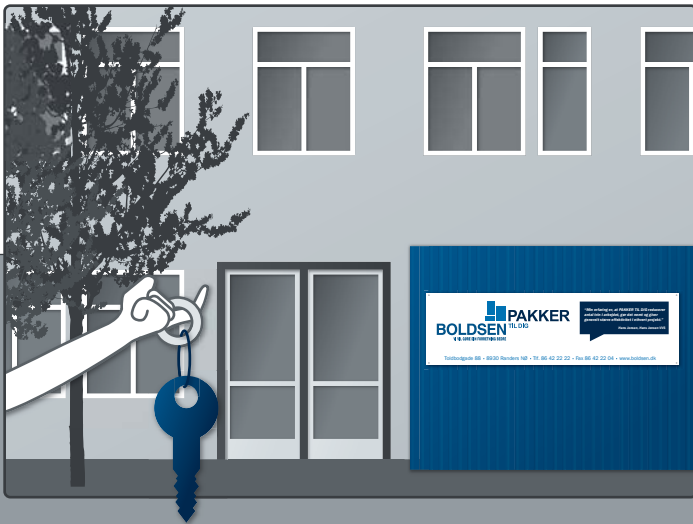
## 12. NYE PAKKER LEVERES OG KASSER TAGES MED RETUR

Klaus har næste morgen fået en besked om, at alle bestilte varer er leveret. Da han kommer ud i containeren, kan han se, at de nye pakker er leveret, og at chaufføren har fjernet den kasse, som skulle retur.

### Hvis nu...

... pakkernes indhold på grund af en fejl i tilretningen af listen, stadig ikke indeholder de varer Klaus skal bruge, må han bestille de manglende varer og bruge en af de blanke tilretningslister til at notere nye ændringer.

... chaufføren ikke har fjernet den kasse, Klaus havde sat i området retur, kan det skyldes, at Klaus har glemt at sætte en returseddel på kassen eller, at chaufføren har glemt det. Hvis kassen har en returseddel på, tages den med retur til BOLDSSEN næste gang, der leveres varer til projektet.



**FROKOSTPAKKEN**  
Gennem følgende to billeder vil frokostpakken blive beskrevet. Der vil blive henvist til de andre trin i use casen for at illustrere, i hvilken sammenhæng, frokostpakken indgår.

### 13. PROJEKTAFLUTNING

Da projektet er slut, giver montørerne deres nøgler til Hans Jensen. Hans Jensen leverer alle nøglerne tilbage til BOLDSEN, og BOLDSEN kommer og henter containeren og kører den tilbage til BOLDSENS lager.

Inden BOLDSEN kører med containeren, tjekker chaufføren, om der skulle være varer eller kasser i containeren. Plastkasser og varer fjernes fra containeren, så de ikke vælter under flytningen af containeren og tages ligeledes med retur af BOLDSEN.

BOLDSEN opgør, om alle plastkasser er kommet med retur til BOLDSEN. Det er de og depositummet tilbageføres derfor til Hans Jensen VVS.

#### Hvis nu...

... der er varer i containeren, er det montørernes ansvar, at lægge dem i kasser og lave en returseddel, hvor alle varerne er beskrevet.

... der er varer uden returseddel i containeren, tages disse med retur til BOLDSEN, og projektets kontaktperson hos BOLDSEN kontakter derefter Hans Jensen for at opklare situationen.

... ikke alle plastkasser er kommet retur til BOLDSEN, eller der er sket skade på containeren, vurderer BOLDSEN hvor meget, der skal trækkes fra depositummet.



## AFTALE OM FAST DAG TIL FROKOST

(I forbindelse med trin 1)

Serviceoversigten indeholder også servicen *Frokostpakke*, og denne tilbyder Søren til Hans. Her får Hans muligheden for at betale for en ugentlig frokost til de ansatte på byggeprojektet, som BOLDSEN vil levere sammen med varer inden kl. 12 på en fastsat ugedag. En forudsætning for frokostpakken er, at der som hovedregel leveres varer til byggepladsen kl. 12 en fast ugedag. Dette skal VVS-montørerne derfor passe ind i deres bestillinger.

(I forbindelse med trin 2)

Der skal to VVS-montører på renoveringsprojektet på Vestervold 30, og Hans vil gerne benytte sig af muligheden for at give sit personale en gode. Hans vælger, at frokostpakken skal komme hver onsdag, og det indskrives i projektaftalen. Hans fortæller sine ansatte, at de for at få frokostpakken, skal de tage højde for, at der hver onsdag leveres kl. 12.

Hvis nu...

... der på byggepladsen ikke tages højde for, at varer skal leveres hver onsdag kl. 12, kommer BOLDSEN alligevel forbi med frokostpakken. Sker det gentagne gange, tager Søren fat i Hans Jensen VVS, og minder ham om aftalen.



## LEVERING AF FROKOST

(I forbindelse med trin 6 og 7)

Onsdag kommer BOLDSEN med varerne inden kl. 12, og sammen med dem har BOLDSEN en frokostpakke til Klaus og Per. Frokostpakken kommer i en lille køleboks, og denne stilles i området *info* i containeren.

Klaus får med det samme en SMS besked, som fortæller, at frokostpakken er leveret på byggepladsen.

(I forbindelse med trin 9)

Den tomme køleboks stilles i området *retur*, så BOLDSEN kan tage den med tilbage ved næste levering.

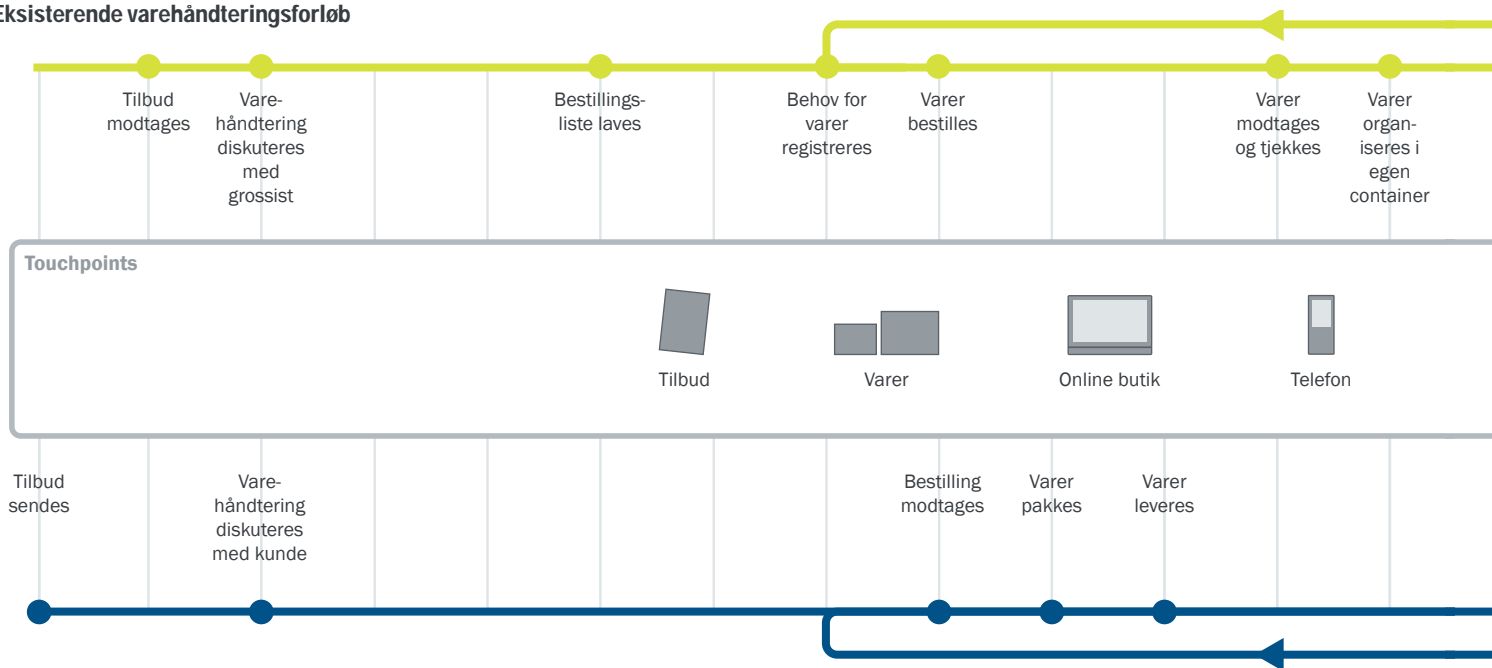
Hvis nu...

... Klaus ikke får en SMS besked, har han mulighed for at reagere umiddelbart ved at ringe til BOLDSEN og høre, hvornår han kan forvente, at varerne og frokosten kommer.

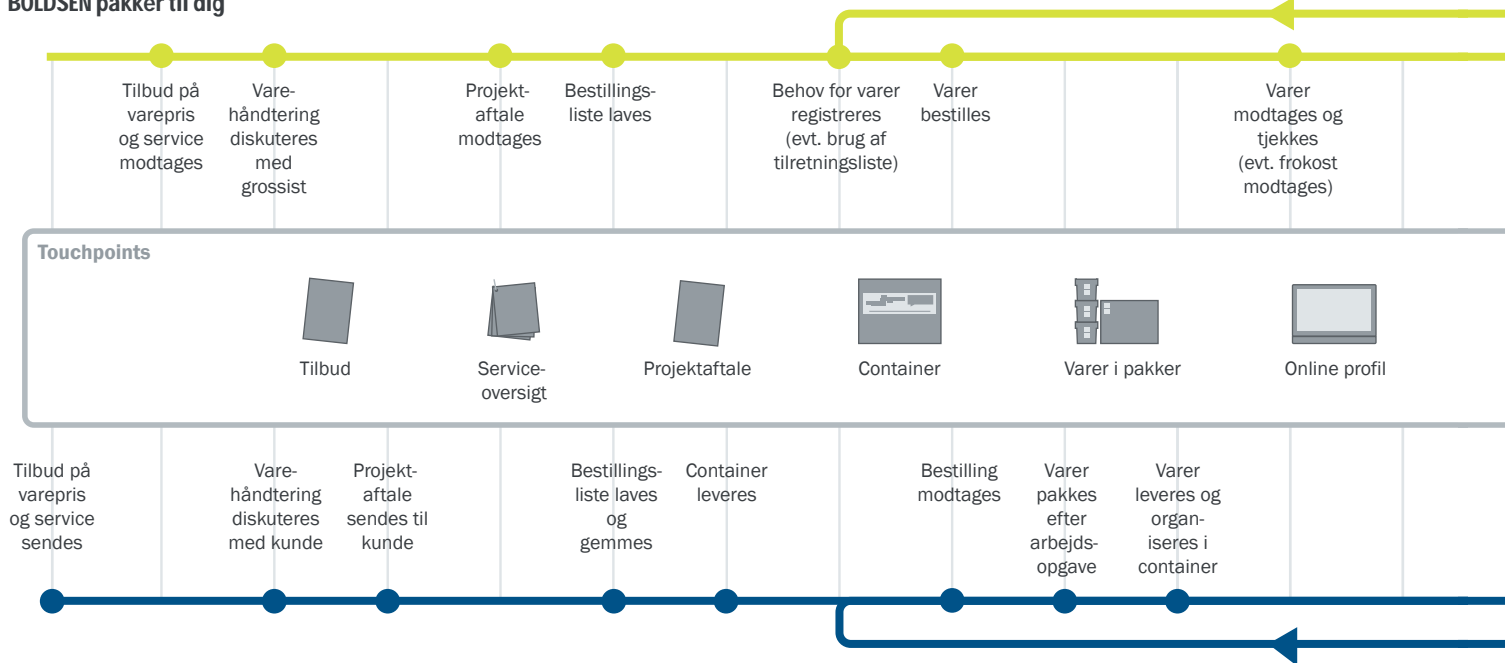
# Serviceændringer

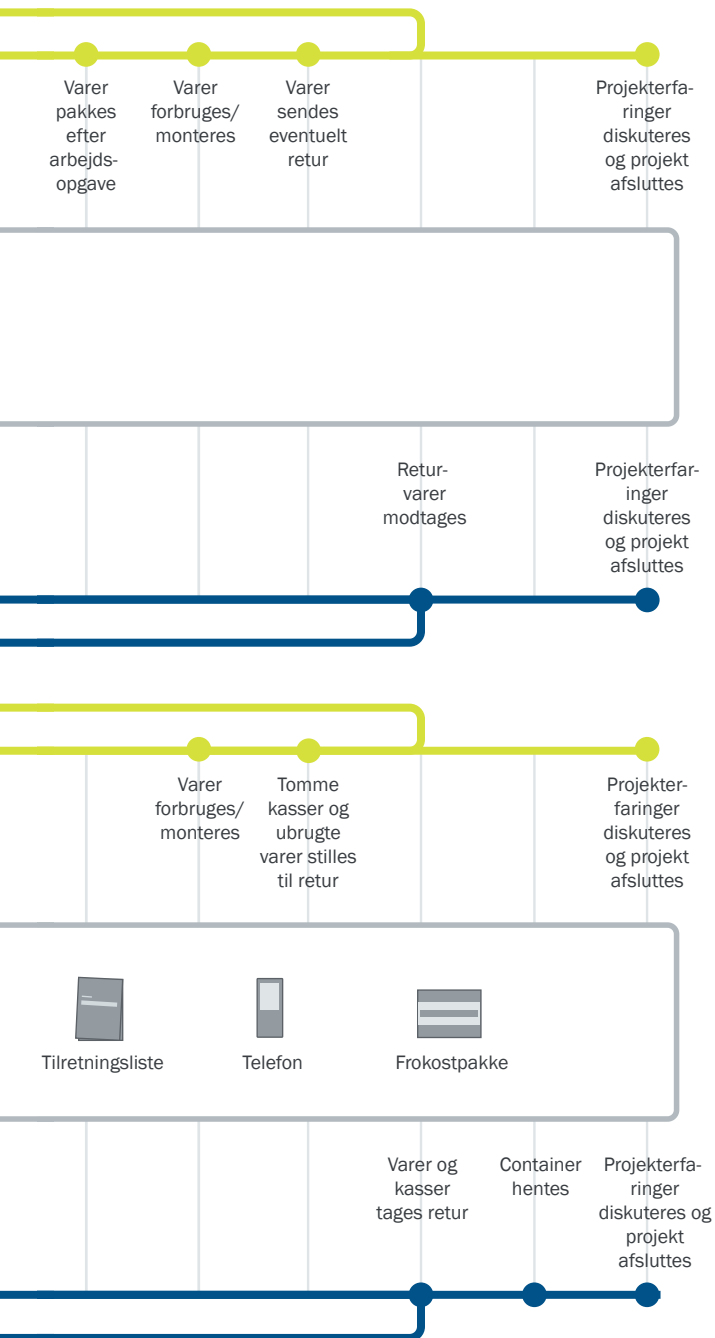
*BOLDSSEN pakker til dig* medfører nogle ændringer af eksisterende procedurer, samt en indførelse af nye procedurer og nye touchpoints (se ordliste). De konkrete forskelle mellem det eksisterende varehåndteringsforløb og *BOLDSSEN pakker til dig* beskrives herunder.

## Eksisterende varehåndteringsforløb



## BOLDSSEN pakker til dig





### Tilbud

- Tilbuddet består i dag alene af prisen på varerne. I *BOLDSEN pakker til dig* består tilbuddet af prisen på varerne samt en serviceoversigt, som beskriver de fordele, VVS-firmaet kan få ud af de services, BOLDSEN tilbyder.

### Forberedelse af varehåndtering

- I det eksisterende forløb bliver varehåndteringen diskuteret på baggrund af beregningen og tidligere erfaringer generelt. I *BOLDSEN pakker til dig* indgår tilmed erfaringerne i forhold til hvilke arbejdsopgaver, der indgår i byggeriet.
- *BOLDSEN pakker til dig* indfører en projektaftale, der indeholder services og tilbud, defineres af BOLDSEN og VVS-firmaet.

### Bestilling

- I dag bruger VVS-installatøren beregningen som grundlag for bestillingen af varer og laver nogle gange selv bestillingslister. Bestilling af varer foregår via telefon eller online, hvor hver vares VVS-nummer tages ind. Med *BOLDSEN pakker til dig* laves der i fællesskab som BOLDSEN bestillingslister med varer inddelt i pakke kategorier, som gemmes i BOLDSENs system. Pakke kategorierne bruges som grundlag for bestilling af varer, enten online eller via telefon.
- I dag forsøger montørerne selv at huske, hvordan eventuelle bestillingslister skal tilrettes i løbet af projektet. I *BOLDSEN pakker til dig* kan VVS-montøren benytte en tilretningsliste til at notere på, mens han monterer varerne.

### Modtagelse

- I dag modtages varerne på byggepladsen og står i de fleste tilfælde ubevogtede, indtil VVS-montøren møder. I *BOLDSEN pakker til dig* placeres varerne ved levering i en aflåst container og er derved sikrede mod tyveri.
- I dag ved VVS-montøren først, om der er leveret varer, når han ankommer til byggepladsen, og om der er bestilte varer, der ikke er leveret, når han tjekker følgesedlen. Servicen *BOLDSEN pakker til dig* tilbyder, at en SMS besked sendes til VVS-montøren og eventuelt VVS-installatøren, når der er leveret varer.

### Organisering

- I dag organiserer VVS-montørerne selv varerne i firmaets egen container og ompakker herefter varerne, så de passer til de arbejdsopgaver, der skal udføres. Med *BOLDSEN pakker til dig* modtages varerne samlet i pakker, som passer til de enkelte arbejdsopgaver og er placeret i en indrettet container.

### Returnering

- VVS-firmaet sender selv varer retur i dag. I servicen *BOLDSEN pakker til dig* tager BOLDSEN ubrugte varer og tomme kasser retur ved levering af nye varer.

### Frokost

- I dag henter mange af VVS-montørerne mad ude i byen eller har madpakke med hjemmefra. *BOLDSEN pakker til dig* giver mulighed for en frokostpakke til montørerne en gang om ugen.



# Udvalgte touchpoints

Af de touchpoints, der indgår i *BOLDSEN pakker til dig*, vil udvalgte blive illustreret. De udvalgte touchpoints skal ses som eksempler, der kan bruges til inspiration i forbindelse med en videreudvikling af servicen.

## VAREPAKKER

Et touchpoint er pakkerne med varer. De varer, som indgår i et byggeprojekt, kan i forhold til, hvordan de skal indgå i varepakkerne, overordnet inddeles i tre typer:

**A: Mindre varer** - Varer, som kan pakkes i plastkasser.

I denne kategori er varer, hvis længde ikke overstiger 0,5 meter. Dette er eksempelvis fittings, rørbærere, ventiler, termostater og blandingsbatterier. Mindre varer pakkes i én eller flere plastkasser afhængig af samlet vægt og størrelse.

(Grænsen på 50 cm sat på baggrund af overvejelser omkring forskellige størrelser plastkassers håndterbarhed. Grænsen er ikke absolut.)

**B: Større varer** - Varer, som er for store eller for tunge til at blive pakket i plastkasser. Dette er eksempelvis badekar, radiatorer, toiletter, rør og vaske.

**C: Diverse** - Varer, som skal bruges på tværs af pakker.

Af varer af denne type kan nævnes silikonefuge, skruer, rawplugs eller varer som kommer i længder.



Varerne, der skal bruges i et byggeprojekt, kan overordnet inddeles i tre typer.

### Eksemplet 'Håndvask'

Hvordan varerne præcist skal pakkes afhænger af den enkelte pakke. Nedenstående illustration viser et eksempel på, hvordan en pakke med varer, der skal bruges til montering af en håndvask inklusiv spejl og afløb, kan blive leveret i servicen *BOLDSSEN pakker til dig*.

Eksemplet er lavet ud fra en faktisk beregning til et VVS-projekt.

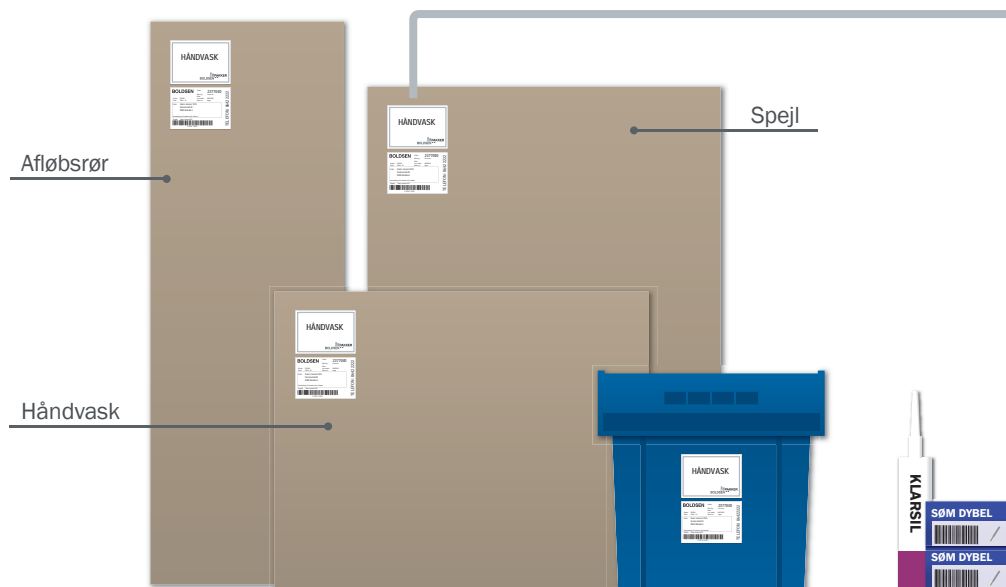
- Plastkassen indeholder mindre varer: et bæringssæt, to stopventiler, tre omløbere, to rør, en tætningsring, en roset, et spejlklemmesæt og en krogliste.
- Papkasserne indeholder større varer, det vil sige varer, som ikke kan være i håndterbare plastkasser: en håndvask, et spejl og tre afløbsrør.
- Derudover skal der bruges en mængde silikonefuge samt nogle søm.

Plastkassen og papkasserne med større varer indgår i en samlet pakke mens, silikonefugen og sømmene indgår som diverse vare.

### Mærkning

Plastkassen og papkasserne mærkes med navnet *håndvask*, som indikerer, at de er del af samme pakkekategori. På pakkerne er der yderligere information til BOLDSENs chauffør omkring levering.

De mærkater som bruges udskrives direkte på BOLDSENs lager i forbindelse med, at ordren modtages. Mærkaterne sættes enten i et plastetui på plastkassen eller klistres på papkassen. Skal en vare retur sætter VVS-montøren et returmærkat i plastetuiet på plastkassen.



Eksempel på en varepakke *håndvask* og tilhørende diverse.

## Plastkasserne

Mindre varer leveres til byggepladsen i plastkasser. Plastkasserne vil før og efter brug blive opbevaret på byggepladsen i den container, BOLDSEN stiller til rådighed, indtil de fragtes tilbage til BOLDSENs lager. Da der ofte er mangel på plads på både byggepladsen og i containeren, er det vigtigt, at kasserne ikke fylder unødigt. Derfor skal det bestræbes, at plastkasserne kommer i forskellige størrelser og i tom tilstand har en begrænset volumen og vægt.

Da plastkasserne skal genbruges, er det desuden vigtigt, at de er holdbare over tid.

Plastkasser, som opfylder de kriterier, er transport- og lagerkasser af typen MB. De kommer i en række forskellige størrelser fra 220mm x 140mm til 505mm x 335mm i bundmål. Derved er det muligt at pakke varerne i den mindst mulige kasse og minimere spildplads. MB-plastkasserne kommer med hængslet låg, som gør, at der er færre enkeltdele af holde styr på. Samtidigt kan kasserne stables ovenpå hinanden og i tom tilstand indeni hinanden, hvilket giver volumenreduktion på op til 70%, og gør dem nemmere at opbevare og transportere. (nielsbo.dk)

I dag benyttes der hos BOLDSEN ikke plastkasser til levering af varer. Plastkasserne signalerer, at varerne heri er en del af *BOLDSEN pakker til dig* og er med til at differentiere servicen fra varelevering generelt.



Plastkasserne kommer i en række forskellige størrelser og med hængslet låg.



## Tilretningsliste

Tilretningslisten er med i den første pakke inden for hver pakkekategori, som leveres til byggepladsen. Tilretningslisten for den samlede pakke printes på lageret sammen med pluklisten (se ordliste) og placeres i plastkassen.

På tilretningslisten er varerne fra beregningen angivet og varernes betegnelser er suppleret med billeder. Desuden er instruktioner til brug angivet direkte på listen.


Nedenstående tilretningsliste kan printes i A4 format og foldes af lagermedarbejderen til A6, så den passer til montørens lomme.

**BOLDSSEN**  
TIL DIG  
**PAKKER**

**Håndvask bad**  
Tilretningsliste

**Tilretningsliste**  
**Håndvask bad**

Sæt kryds ved det du har brugt.

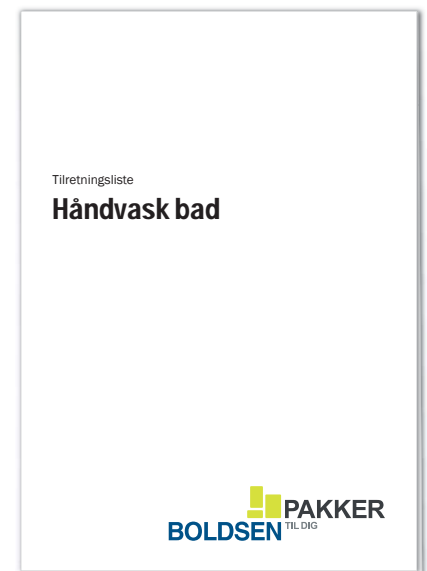
GB Nordisk håndvask hvid 560mm X 420mm <b>626166000</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
HG Focus-E hv-batteri m/bv krom <b>702114004</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Defa bæringsæt m/T-bolt hvid 260mm <b>653007000</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Stopventil vl krom 1/2X10mm <b>744416023</b>		2 stk	<input type="checkbox"/>
Pipefix omleber kmpl. krom 1/2X10mm <b>744524023</b>		2 stk	<input type="checkbox"/>
Afg. rør vinkel krom 32X130X250mm <b>750221010</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Omlæber rillet krom 1 1/4 <b>750371010</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Tætn. Ring konisk nylon klar 32mm <b>750380010</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Roset høj V/gulv krom 32 mm <b>750335010</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Wafix HT g-ovg. V/metalrør 40/32mm <b>170266039</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
HT PP bæjning 88,5 grå 40mm <b>186114040</b>		2 stk	<input type="checkbox"/>
HT PP afløbsrør mf grå 40X500mm <b>186021050</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
HT PP afløbsrør mf grå 40X1000mm <b>186021100</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Spejl 4kt enkelt 390X560mm <b>771553050</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Spejlklemmesæt svær rustfri 4stk <b>771790000</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>
Krogliste m/skruehuller 4kroge krom <b>775044000</b>		1 stk	<input type="checkbox"/>

Ekstra varer brugt:

Har du brugt andet end det, der er på listen, så skriv det her.

Ring til os og få listen rettet eller gør det selv på boldsen.dk

Talbotgade 88 • 8930 Randers NØ • Tlf: 86 42 22 22 • Fax: 86 42 22 04 • www.boldsen.dk

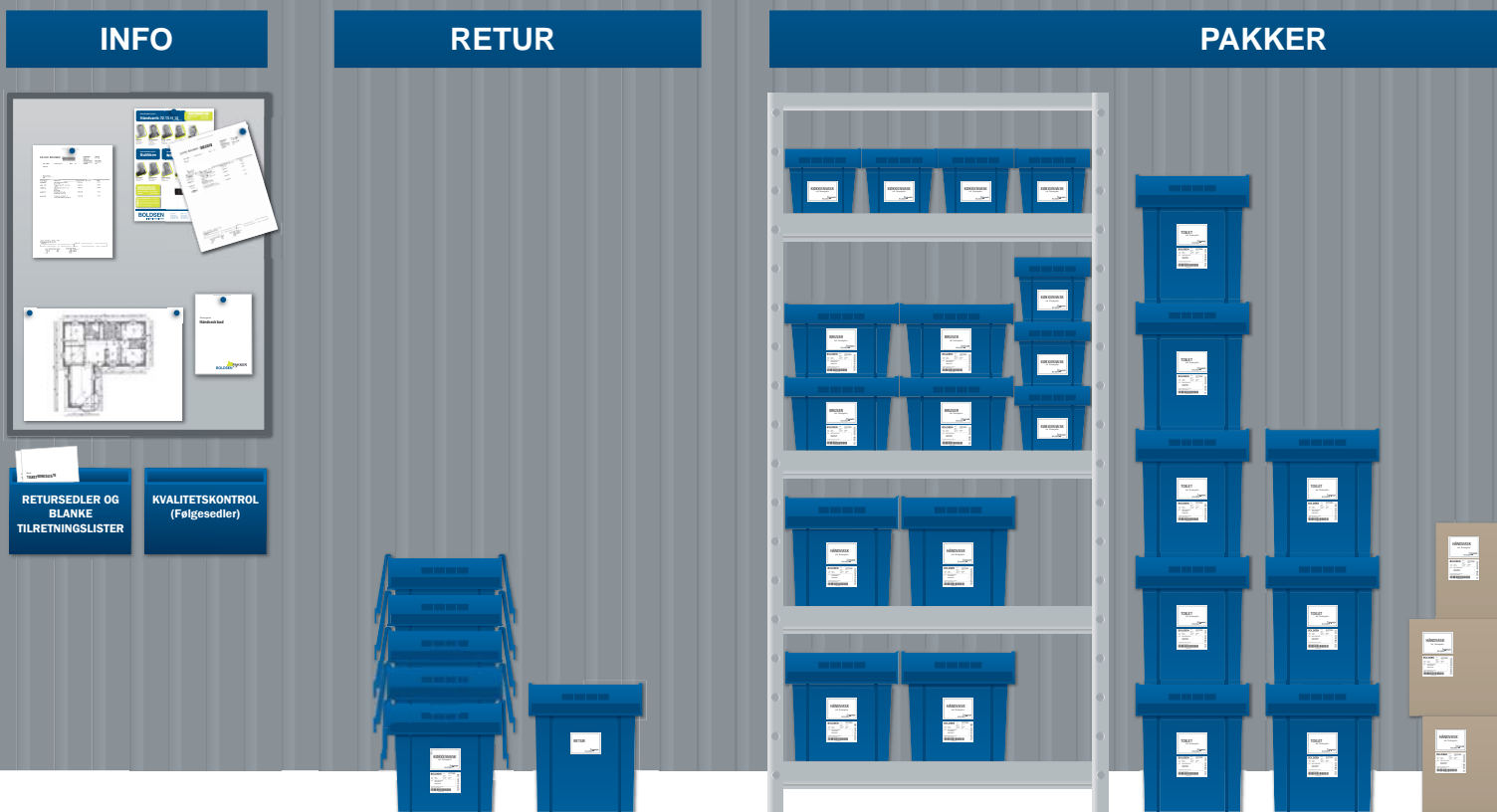


Tilretningslisten kan foldes til A6-størrelse.

Tilretningsliste med foldeguidelines i udfoldet tilstand.

## CONTAINERINDRETNING

Et centralt element i *BOLDSEN pakker til dig* er den container, som stilles på byggepladsen. Containeren er delt op i fem områder, som har hvert sit formål.



### Info

Området *info* består af en opslagstavle og rum til dokumenter.

Ved levering placerer chaufføren følgesedlen på opslagstavlen, og her kan der endvidere findes kontaktoplysninger på de tilknyttede personer i projektet. VVS-montøren kan hænge de tilrettede bestillingslister, tegninger, tidsplaner eller andre centrale dokumenter op på opslagstavlen.

I det ene opbevaringsrum kan VVS-montøren finde blanke tilretningslister og retursedler, og i det andet kan følgesedler, som skal bruges i forbindelse med senere kvalitetskontrol, opbevares.

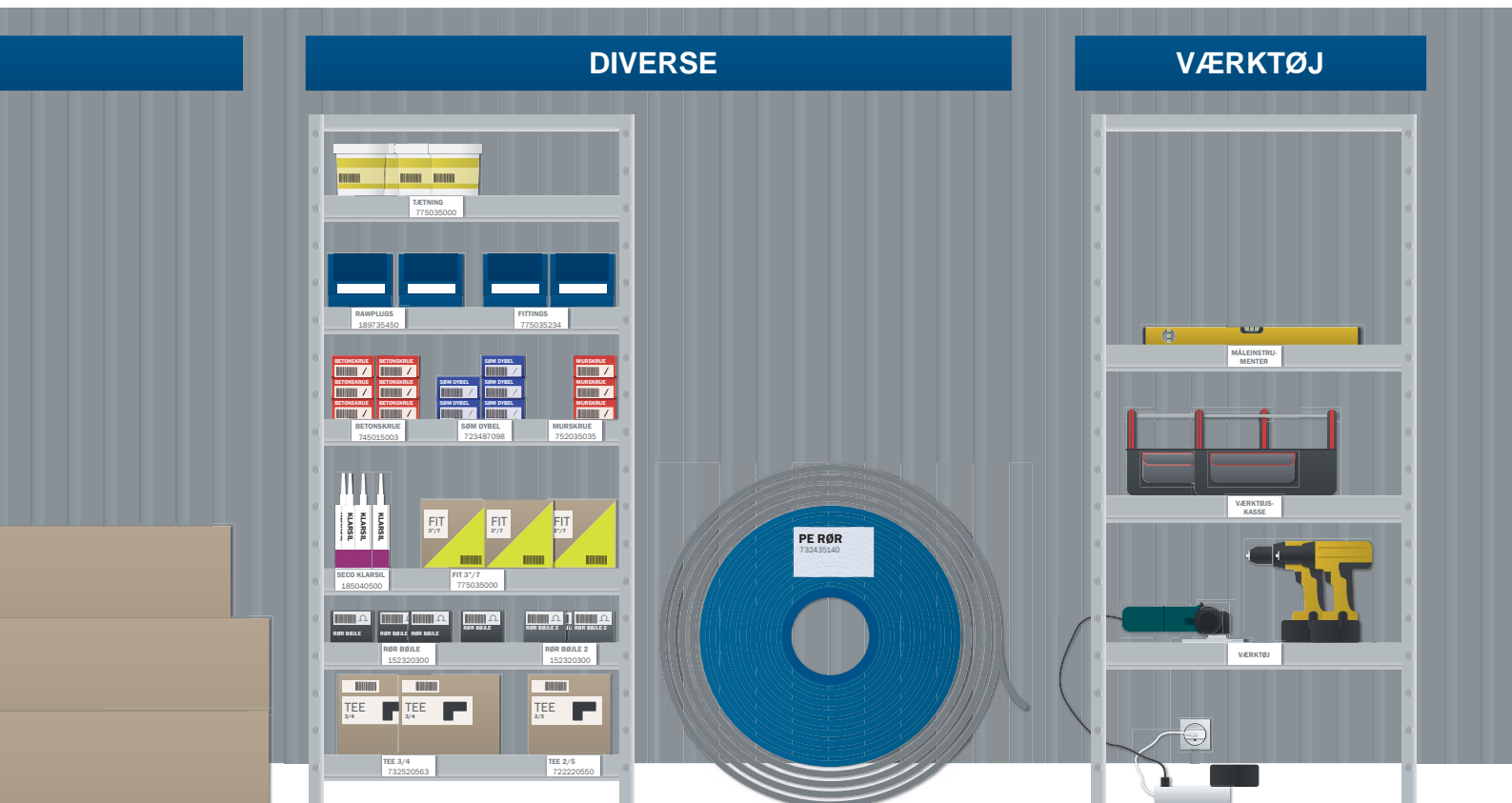
### Retur

Området *retur* er til de kasser og eventuelt varer, som skal retur til BOLDSEN.

I kasser med returvarer skal en returseddel placeres i kassen, og en mærkat placeres på kassen, så chaufføren ved, at kassen indeholder returvarer.

## Værktøj

I området *værktøj* har VVS-montørerne mulighed for at stille det værktøj, der er brug for i projektet. Der er strømstik, så værktøj kan lades op i løbet af natten.



## Pakker

Området *pakker* består af reoler og gulvplads, hvor varepakkerne placeres. Så vidt det er muligt, placeres pakker fra samme pakkekategori tæt på hinanden for at lette overskueligheden.

## Diverse

Området *diverse* består af en reol med skiltning og gulvplads, hvor de varer, som skal bruges på tværs af arbejdsopgaver, placeres.

Skiltene angiver, hvor de mindre varer skal placeres for på den måde at bevare orden og overblik. Større varer, som eks. plastrør i store ruller, enten hænges inden i containeren eller placeres udenfor.

## CONTAINEREN

Det er forskelligt fra projekt til projekt, hvilken størrelse container der er brug for og ikke mindst plads til på byggepladsen. Derfor kan der i servicen *BOLDSSEN pakker til dig* vælges mellem to containerstørrelser, henholdsvis en 10 fods container eller en 20 fods container.

Containeren skal ude fra signalere, at det er en service fra BOLDSSEN. Nedenunder gennemgås hvilke elementer, der kan være på containeren på baggrund af denne overvejelse.

### Service logo

Logoet til servicen består af navnet på servicen samt et ikon for servicen. Logoet er i BOLDSENS farver og har her indarbejdet BOLDSENS slogan.

### Udtalelse

Servicens kvaliteter fremhæves ved en udtalelse fra et VVS-firma, hvorved den personlige relation som BOLDSENS styrke understreges.

### Kontakt oplysninger

På skiltet er kontaktoplysningerne til BOLDSENS hovedafdeling angivet.

### Malet i firmafarve

Containeren er malet i BOLDSENS mørkeblå firmafarve.

### Plads til ekstra reklame

På containeren er der plads til, at VVS-firmaet kan placere deres egen reklame.



*"Min erfaring er, at PAKKER TIL DIG reducerer antal trin i arbejdet, gør det nemt og giver generelt større effektivitet i ethvert projekt."*

*Hans Jensen, Hans Jensen VVS*

Toldbodgade 88 • 8930 Randers NØ • Tlf. 86 42 22 22 • Fax 86 42 22 04 • [www.boldsen.dk](http://www.boldsen.dk)

## SERVICEOVERSIGT

Serviceoversigten giver et overblik over de services, BOLDSEN kan tilbyde sine kunder. Serviceoversigten skal bruges i salgsøjemed som et redskab for salgskonsulenten fra BOLDSEN og til at oplyse kunderne om de services, BOLDSEN tilbyder.

Serviceoversigt består af en række kort, et for hver serviceydelse, som samles ved hjælp af en metalring, der kan åbnes og lukkes. Dette giver mulighed for, at kortene kan tages ud og bruges aktivt i en diskussion, og gør det nemt at tilføje nye kort, når det er nødvendigt. Desuden kan serviceoversigten hænges på en knappenål på en opslagstavle hos VVS-firmaet.

### Eksempel

Nedenunder er et eksempel på, hvordan et servicekort kan se ud. Her vist med kerneservicen *BOLDSEN pakker til dig*. Billederne, der bruges, skal være fotos fra et projekt, men er her vist med grafik.

Primære fordele for VVS-firma.

Logo for den enkelte service.

Kort beskrivelse af servicen.

Billeder fra projekt med tilhørende forklaring af de centrale elementer i projektet.

**BOLDSEN PAKKER TIL DIG**

**Spar tid på unødige opgaver • Optimér din projektstyring**

**Dine kategorier**  
Sammen med dig gennemgår vi beregningen og inddeler varerne i foreløbige pakkekategorier.  
Du bestemmer, hvordan du gerne vil have varerne inddelt.

**Tilretning af pakker**  
Sammen med den første varepakke, kommer en tilretningsliste.  
Denne bruges til at tilrette varepakken til projektets virkelighed, så fremtidige pakker sidder lige i skabet.

**Let og enkel bestilling**  
Når pakkekategorierne er lavet er det let og enkelt at bestille nye pakker - både via telefon og online.  
Ved pakkekategorier slipper du for at sige/ taste alle varerne.

**BOLDSEN 'Pakker til dig' er en service, der effektiviserer varehåndteringen i forbindelse med større renoveringsprojekter og nybyggeri. Vi pakker varerne efter det sted, de skal bruges og leverer direkte til dig på byggepladsen i en container, som vi stiller til rådighed for dig.**

**BOLDSEN-container**  
Vi kører en BOLDSEN-container ud til din byggeplads. Varer, der ikke kan pakkes i varepakker stilles på en diverse reol i containeren.  
Varerne placeres ved levering i den låste container.

**Enkel returnering**  
Varer, der ikke er blevet brugt tager vi med, når vi leverer nye varer.  
BOLDSENs returpolitik er gældende.

**Gratis første gang**  
PAKKER TIL DIG er gratis første gang du bruger den.  
På den måde kan du uden beregning teste om servicen er noget for dig og dine projekter.

**VI VIL GØRE DIN FORRETNING BEDRE**

Toldbodgade 88 • 8930 Randers NØ • Tlf. 86 42 22 22 • Fax 86 42 22 04 • www.boldsen.dk

12 cm

14 cm

## ONLINE PROFIL

På den online profil kan VVS-installatøren tilrette og bestille varepakker. På dette og næste opslag vises principperne for de muligheder, der foreligger, hvis en bestillingsliste skal ændres og de muligheder, der er, når en bestilling skal gennemføres.

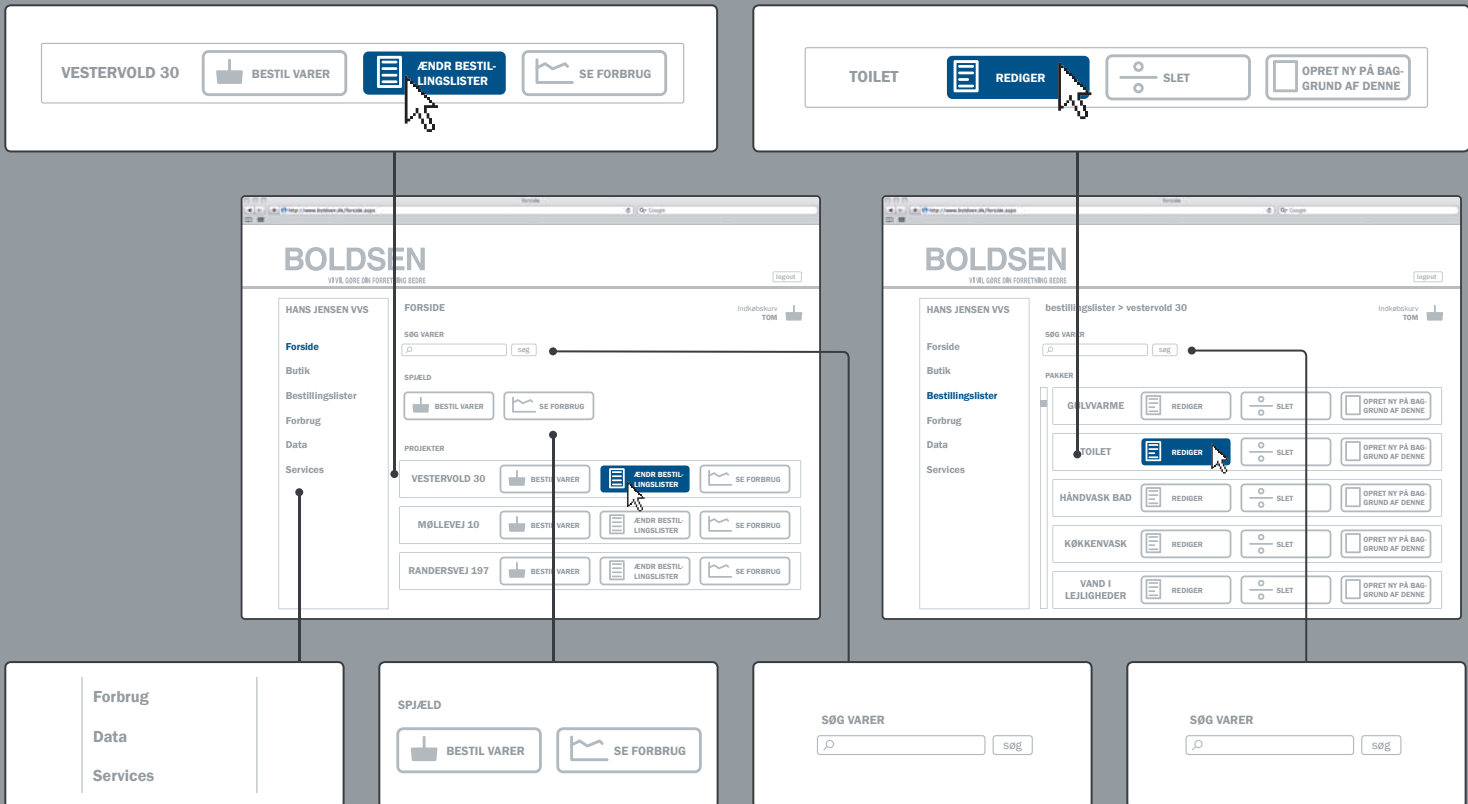
På den online profil kan VVS-installatøren yderligere se virksomhedens forbrug, hente fakturaer m.m. og derved bruge den i forbindelse med projektstyring. Dette illustreres ikke her.

### Tilretning af pakke

På forsiden er der direkte adgang til VVS-firmaets igangværende projekter. Alle projekter er inddelt i *Bestil varer*, *Ændr bestillingslister* og *Se forbrug*. Under *Bestil varer* er der mulighed for at bestille varer til det givne projekt.

Under *Se forbrug* er det bl.a. muligt at hente fakturaer og se forbruget på det enkelte projekt til dags dato. Under *Ændr bestillingslister* kan eksisterende pakker tilrettes. Det vælges.

Under *Ændr bestillingslister* ved det enkelte projekt er det muligt at vælge, om en pakke skal redigeres, slettes, eller om der skal oprettes en ny pakke på baggrund af den eksisterende. *Rediger* vælges.



Fra alle sider på den online profil er der mulighed for at gå tilbage til forsiden, butik, bestillingslisterne, forbrug, data eller services. Services indeholder aftaler med BOLDSSEN, en oversigt over services inden for VVS samt en henvisning til BOLDSENS øvrige ydelser.

Genvejene på forsiden i den online profil er delt op i spjæld (se ordliste) og projekter for at give et hurtigt overblik.

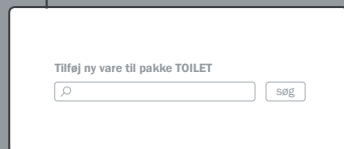
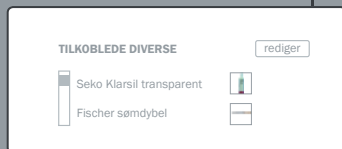
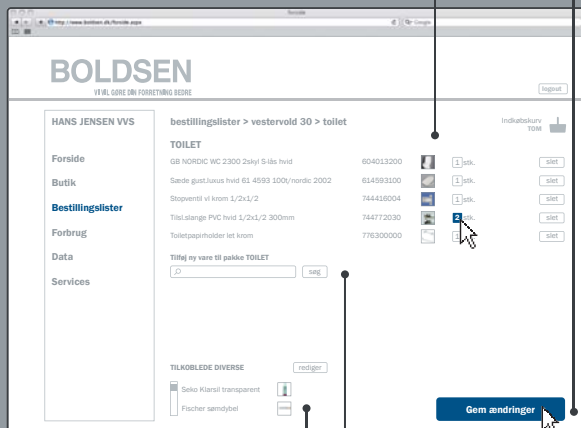
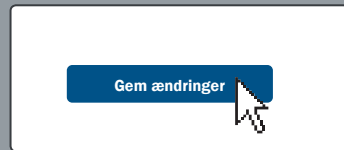
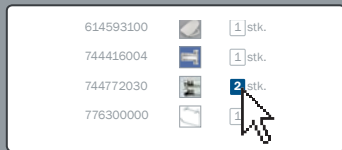
Det er muligt at søge på varer direkte på forsiden. Her kan søges på både VVS-numre, navn, kaldenavn og varenummer. Både varer på BOLDSENSs lager og skaffeverar dukker op i denne søgning.

Ligesom på forsiden er det muligt at søge efter varer under det enkelte projekt.

I den enkelte bestillingsliste er varens navn, et billede af varen, VVS-nummeret og styktalet angivet. Styktalet for en vare ændres.

Ændringen gemmes ved at trykke på knappen *Gem ændringer* i nederste højre hjørne.

Når ændringerne er gemt, er der mulighed for enten at gå tilbage til bestillingslisterne eller gå videre til bestilling af den pakke, der lige er blevet ændret.



Diverse-varer er tilkoblet den pakke, som de skal bruges i forbindelse med. Det betyder ikke, at varerne leveres i pakken, men at der ved bestilling af en pakke kommer en påmindelse om, at disse varer yderligere skal bruges.

Under hver pakke kan en ny vare tilføjes ved at søge efter den.

## Bestilling af 3 pakker

Fra forsiden vælges *Bestil varer* under projektet Vestervold 30.

Under pakken toilet vælges *Se liste* for få et overblik de varer pakkekategorien indeholder.

The first screenshot shows a navigation bar for 'VESTERVOLD 30' with buttons for 'BESTIL VARER', 'ÆNDR BESTILLINGSLISTER', and 'SE FORBRUG'. A mouse cursor points to 'BESTIL VARER'.

The second screenshot shows the main website interface with a sidebar menu and a main content area. The 'BESTIL VARER' button for 'VESTERVOLD 30' is highlighted.

The third screenshot shows the product list for 'butik > vestervold 30'. It lists various items under 'PAKKER' and 'DIVERSE' with prices and stock indicators. A mouse cursor points to the 'se liste' button for the 'Toilet' item.

The fourth screenshot shows a detailed view of the 'Toilet' category, listing items like 'Gulvarme i lejlighed', 'Toilet', and 'Håndvask bad' with their respective prices and stock levels. A 'Læg i indkøbskurv' button is visible at the bottom.

Under *Bestil varer* er pakkekategorierne for projektet vist. Den grønne prik signalerer, at alle varerne i den pågældende pakke er hjemme. Prikken vil skifte til rød, hvis der vælges et antal pakker, hvortil BOLDSSEN ikke har nok varer på lager.

Under projektet Vestervold 30 er der ud over pakkekategorierne kategorien *diverse*, som indeholder de varer, som skal bruges på tværs af pakker.

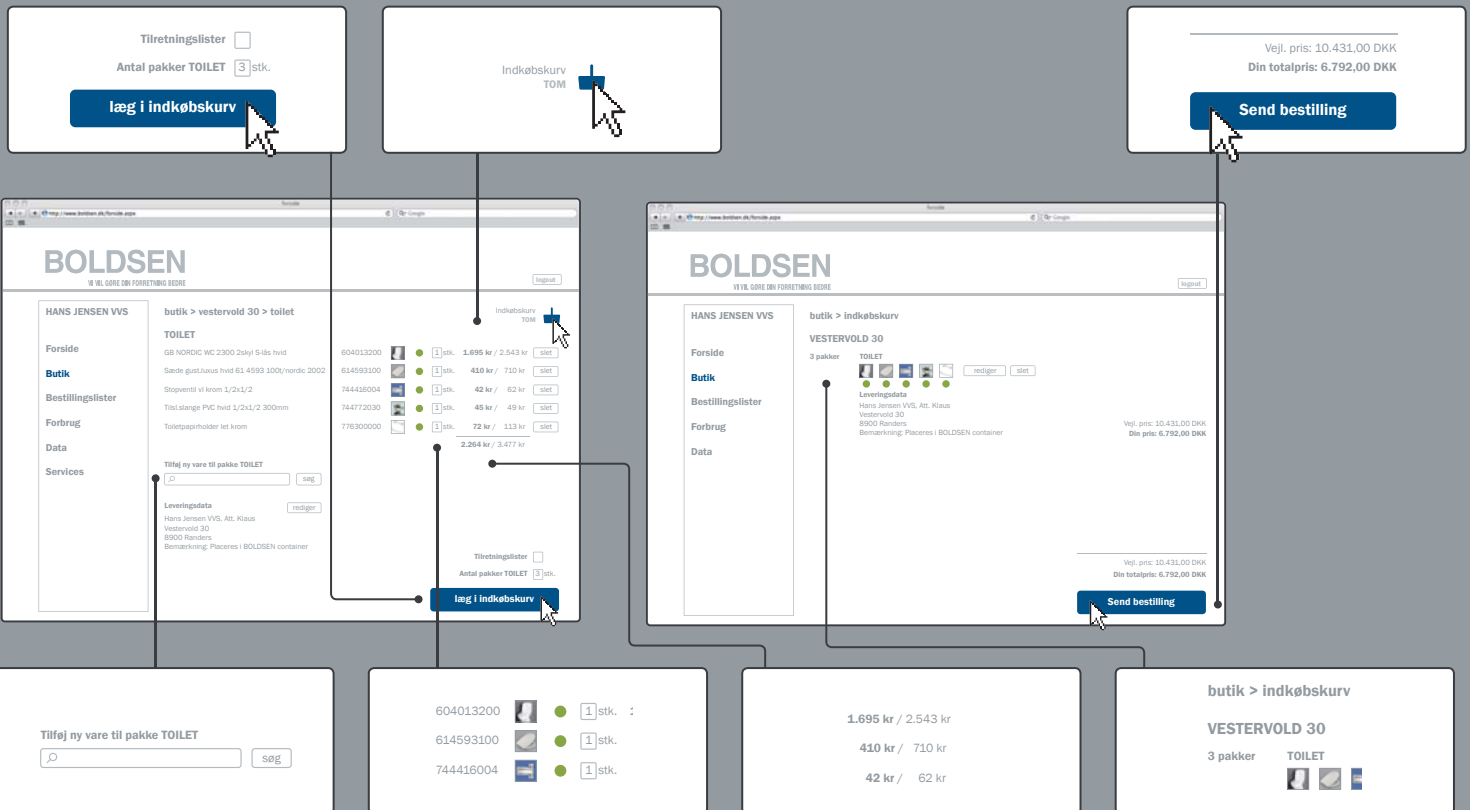
Det er muligt, at vælge et antal pakker og foretage en bestilling allerede fra denne side.



3 pakker toilet lægges i indkøbskurven. Er det første bestilling af en pakkekategori, fortæller en pop-up, at der placeres tilretningslister i pakkerne. Ved efterfølgende bestillinger af pakke-kategorien toilet kan tilretningslister vælges til.

For at sende bestillingen vælges *Indkøbskurv*.

Fra indkøbskurven vælges *Send bestilling*. Den vejledende pris og VVS-firmaets pris er angivet begge to.



Under den enkelte pakke kan varer tilføjes. Hvis en vare tilføjes pakken er der mulighed for, at vælge om ændringer, skal gælde permanent for pakke-kategorien, om der skal oprettes en ny pakke på baggrund af ændringen eller om ændringerne kun skal gælde ved den denne bestilling.

For hver vare er VVS-nummer, billede, lagerstatus og antal angivet. Prikken er grøn, hvis varen er på lager og rød, hvis den ikke er.

Prisen på den enkelte vare er både angivet i VVS-firmaets pris (til venstre) og den vejledende pris (til højre).

I indkøbskurven er det muligt at få et overblik over alle de varer, den indeholder på tværs af projekter og opgaver. Da indkøbskurven er underinddelt i projekter, er det endvidere muligt at få overblik over bestillinger til det enkelte projekt.

# Udbyttet for brugerne

De servicetiltag, som indgår i *BOLDSEN pakker til dig*, ligger i direkte forlængelse af VVS-installatøren og VVS-montørens nuværende arbejdsgange og giver nogle umiddelbare fordele. Herunder er fordelene gennemgået ud fra de tre kritiske områder.

## Bestilling

- Bestillingen lettes, da der kan bestilles på baggrund af kategorier i stedet for på baggrund af VVS-numre - dette både online og telefonisk.
- Bestilling af pakker og ikke enkelte artikler gør det mindre sandsynligt, at der er noget, der går galt i bestillingen.
- Tilretningslisten er med til at sikre, at der efter den første pakke leveres præcist, hvad montøren skal bruges i de efterfølgende opgaver. Derved mindskes tids- og varespild.

## Modtagelse

- Ved at levere varerne låst inde i containeren er der mindre sandsynlighed for, at varen forsvinder mellem levering og modtagelse.
- At varerne er pakket efter arbejdsopgave, giver en tryghed for, at montørerne har de varer, de skal bruge til de enkelte opgaver.
- SMS beskeden, som fortæller, at alle varer er leveret, giver VVS-installatøren en tryghed for, at montørerne ikke går i stå i arbejdet på grund af manglende varer.
- Den øjeblikkelige feedback, hvis en vare ikke skulle være på lager, giver mulighed for at reagere umiddelbart, hvis varen skal bruges akut.

## Organisering

- At varerne ikke skal pakkes om af montøren, kan betyde, at de er i bedre stand, når de skal bruges. Dette er med til at sikre kvaliteten af arbejdet, der udføres, og kan være med til at mindske varespild.

## Generelt

- Serviceoversigten kan være med til at give det nødvendige overblik over grossistens ydelser, som VVS-installatøren skal bruge til at vurdere, hvorvidt grossisten ydelser udnyttes på bedste vis.
- Serviceoversigten giver også en større sikkerhed for konsistens mellem, hvad de forskellige salgskonsulenter fortæller.
- At montørerne får en ugentlig frokost, giver en større glæde på arbejdspladsen.
- At varer tages retur løbende, giver større sikkerhed for, at de er i så god stand, at de tages retur af BOLDSEN uden en stor trækprocent.
- At arbejdet generelt flyder bedre for montørerne, giver en større effektivitet i arbejdet.



VVS  
installatør



### Bestilling

- Tilretningslisten med varerne fra beregningen påtrykt, gør det nemt for montøren løbende at notere, hvad der bruges. Dette giver større sandsynlighed for, at det bliver gjort korrekt, og at de følgende pakker indeholder de rigtige varer.
- Overblikket over de varer, som forefindes i containeren kan betyde, at VVS-montøren hurtigere registrerer, hvilke varer han mangler for at kunne udføre de næste dages arbejdsopgaver.

### Modtagelse

- Ved at levere varerne låst inde i containeren, er der mindre sandsynlighed for, at varen forsvinder mellem levering og modtagelse.
- Returvarer tages direkte med tilbage af chaufføren og giver mindre arbejde.
- SMS beskeden, som fortæller, at alle varer er leveret, giver montøren en tryghed for, at han kan komme i gang med sit arbejde. Er alle varer ikke leveret, giver det VVS-montøren mulighed for at reagere umiddelbart.
- At varerne leveres i containeren hver gang giver mindre risiko for, at chaufføren leverer varerne et andet sted end angivet.

### Organisering

- Varer pakket efter den arbejdsopgave VVS-montøren skal udføre, betyder, at VVS-montøren ikke selv skal ompakke varerne på byggepladsen.
- Indretningen af containeren giver VVS-montøren et overblik over varerne, som gør det lettere at finde de varer, der skal bruges.
- Mindre varer er pakket i plastkasse med håndtag, som gør dem nemmere at håndtere og tage direkte med hen, hvor de skal bruges.
- Enkeltdeler i en pakke er mærket med samme navn, hvilket gør det muligt at se, hvilke pakker der hører sammen.

### Generelt

- Antal trin i arbejdsgangen reduceres, da varerne på forhånd er pakket efter arbejdsopgave og organiseret i container.
- Frokostpakken er et ekstra gode, hvor montøren én dag i ugen ikke skal have madpakke med eller hente mad ude i byen.

# Servicen som en BOLDSSEN ydelse

*BOLDSSEN pakker til dig* kan være med til at positionere BOLDSSEN på markedet. Den er samtidig en direkte forlængelse af de nuværende arbejdsgange hos BOLDSSEN og gør brug af de ressourcer og muligheder, som ligger i virksomheden.

## AKTIV BRUG AF EKSISTERENDE RESSOURCER

### Vognmandsforretning

BOLDSSEN har deres egne lastbiler, hvis kørsel udgør ca. 73% af de samlede leverancer til kunderne. Dette udnyttes til at yde services, som eksterne fragtmænd, der er den primære leveringsmetode for konkurrenterne, ikke kan uden ekstra omkostninger. Herunder at sætte varerne på plads i containeren samt at tage tomme plastkasser og ubrugte varer retur til BOLDSSEN.

### I tråd med arbejdsgangene på lageret

At varerne skal pakkes i plastkasser efter pluklister, der er inddelt efter arbejdsopgave, og tilføjes en tilretningsliste, vil ikke kræve store ændringer i de nuværende arbejdsgange på lageret.

### Middagstur i Randers + take away

BOLDSSEN har en kantine, hvorfra de leverer mad til andre virksomheder i Randers og har ydermere en middagslevering af varer i Randers. Det er kombinationen af disse to, som danner grundlag for frokostpakken. Middagsleveringen i Randers tilbydes alene af BOLDSSEN, hvorfor konkurrenterne ikke har samme mulighed for at yde denne service.

## ONLINE BESTILLING FRIGIVER ARBEJDSKRAFT

I *BOLDSSEN pakker til dig* er online bestilling af varer gjort nemmere gennem bestilling af pakker. Det forventes, at BOLDSSENS digitalt mindede kunder vil drage nytte af det, men også at mindre digitalt mindede kunder vil kunne se en fordel i det, hvis de introduceres til det.

At flere kunder bestiller online vil betyde, at salgskonsulenten ikke skal tage imod så mange ordre over telefon og dermed heller ikke taste de mange ordrer ind i ERP-systemet. Dette gør, at salgskonsulenten kan bruge tiden på andre opgaver.

## BETALINGSSERVICE

*BOLDSSEN pakker til dig* er en service med en hvis omkostning forbundet til modningen, implementeringen og driften af den. I dag dækkes en del af serviceomkostningerne hos BOLDSSEN gennem varernes pris, men i forhold til, hvor langt ned konkurrenterne går i pris på varerne, er der ikke meget plads til at dække alle omkostningerne på *BOLDSSEN pakker til dig* med mindre rabatter på varerne.

*BOLDSSEN pakker til dig* er en service, som kan give VVS-firmaet større effektivitet, hvilket kan føre til en økonomisk gevinst for VVS-firmaet. Gennem en påvisning af servicens værdi for VVS-firmaerne, er der mulighed for, at BOLDSSEN kan tage betaling for ydelsen. Den betaling, der kræves, skal vejes op imod den gevinst VVS-firmaet kan få ved at benytte servicen.

I servicen indgår en række fysiske produkter, som er med til at gøre servicen håndgribelig og differentiere den fra, hvad BOLDSSEN yder i dag. At servicen er gjort fysisk kan gøre det nemmere at kræve betaling for den.

*BOLDSEN pakker til dig* gøres derfor til en direkte betalingsservice. Servicen skal dog være gratis første gang, for at give VVS-firmaer mulighed for at opleve, hvad servicen kan betyde for projektet og for VVS-firmaet.

At tage penge for servicen er med til at understrege, at servicen har en effekt for VVS-firmaerne, og at BOLDSEN udover at sælge VVS-artikler ligeledes er en serviceudbyder.

### FLYTNING AF FOKUS FRA PRIS TIL SERVICE

Det, at BOLDSENS sælgere allerede i tilbudsfasen kan bruge serviceoversigten i salgsøjemed, kan være med til at sætte øget fokus på BOLDSEN som en servicevirksomhed.

Kan det påvises, at BOLDSEN pakker til dig medfører en bedre totaløkonomi for projektet gennem effektivisering, er det et stærkt konkurrenceparameter, da det kan være med til, at VVS-firmaerne kan tjene flere penge.

Ved at fokusere på den værdi, servicen giver VVS-firmaet, har BOLDSEN mulighed for at flytte fokus fra varernes pris. Desuden er der med serviceoversigten skabt et redskab til at igangsætte denne dialog.



# Systemkort

BOLDSSEN pakker til dig er vist på illustrationen i form af et systemkort (se ordliste), som viser, det primære materiel- og informationsflow mellem aktører.

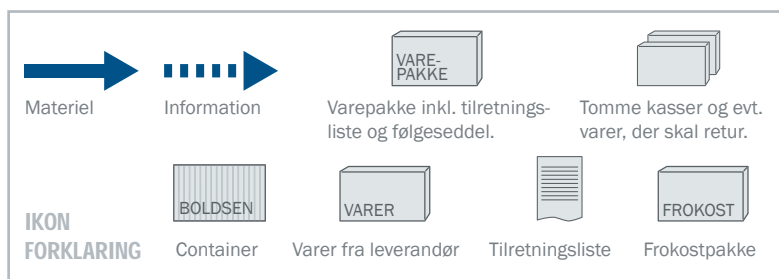
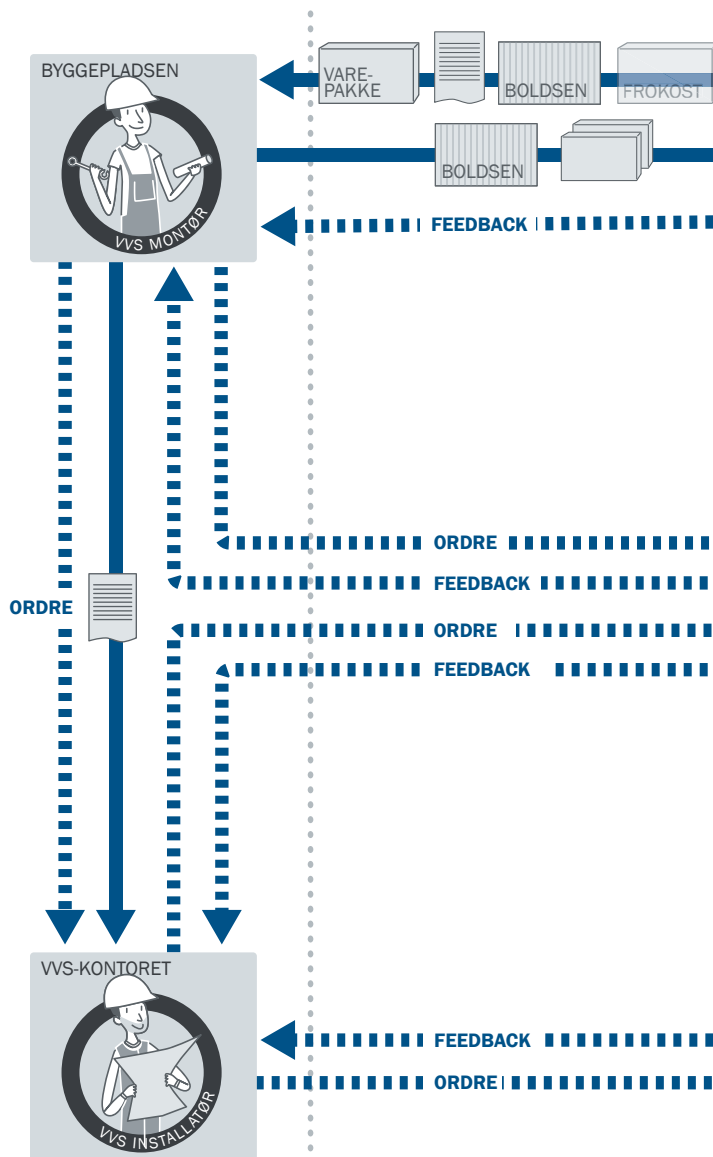
## FLOW

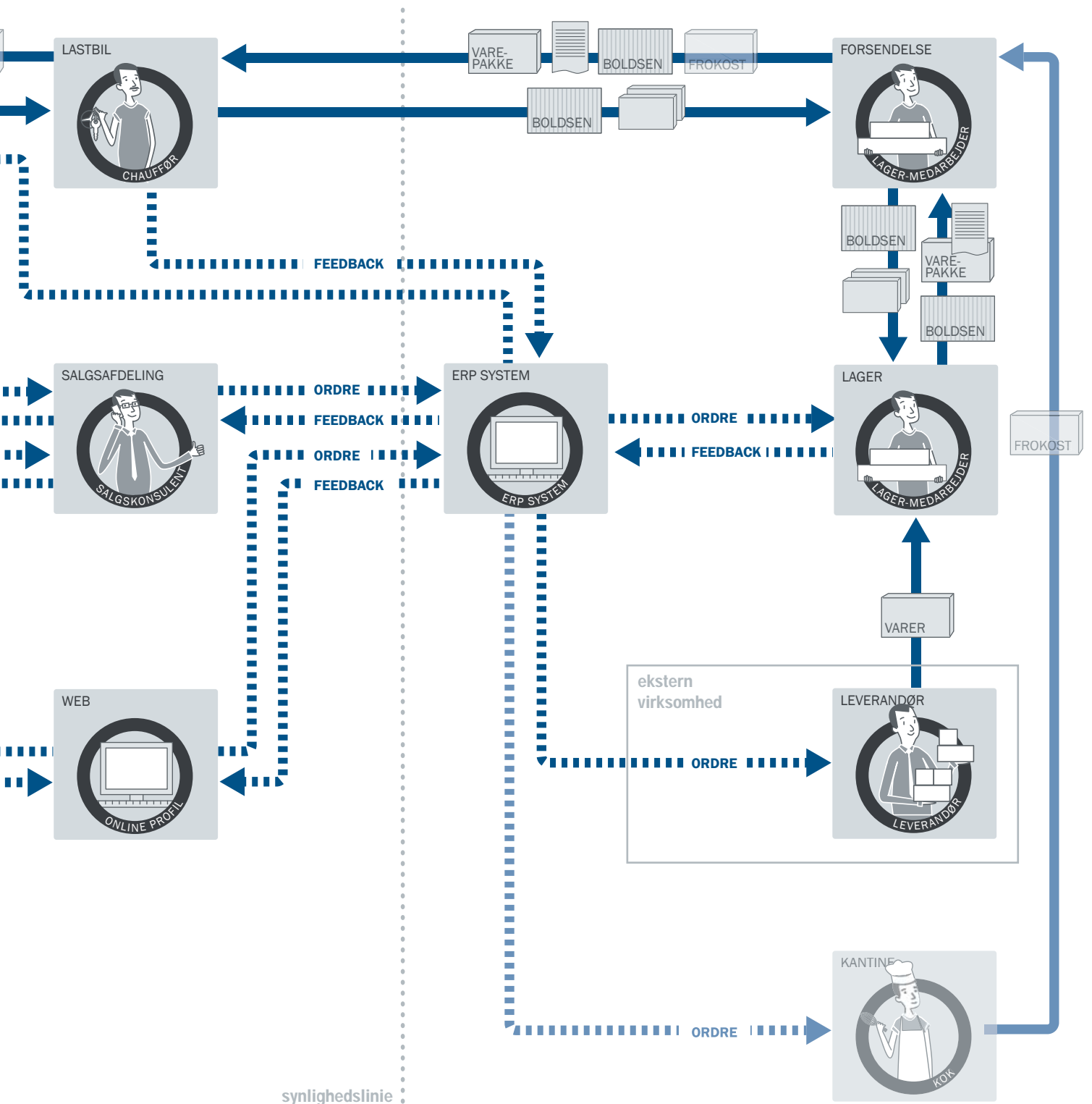
VVS-installatøren afgiver bestilling gennem en salgskonsulent eller gennem sin online profil. Bestillingen sendes gennem BOLDSENS interne ERP-system og modtages som pluklister (se ordliste) på papirform og som elektronisk data på lagermedarbejderens PDA. Er ordren den første pakke i en kategori printes tilretningslisten med ordren. Lagermedarbejderen plukker (se ordliste) og pakker varerne og leverer dem i forsendelsesområdet sammen med tilretningslisten. I forsendelsesområdet sendes pakkerne med en følgeseddel videre til byggepladsen med enten BOLDSENS egne biler, Post Danmark eller et fragtfirma. Her modtages varerne af VVS-montøren. Montøren giver tilretningslisten til VVS-montøren som ændrer bestillingslisten på sin online profil.

Tomme plastkasser og returvarer hentes igen af BOLDSENS chauffør, når der leveres nye varer. Containeren skal ligeledes hentes og bringes af BOLDSSEN ved hhv. projektstart og afslutning

## FROKOSTPAKKE

Frokostpakken er, som tidligere nævnt, et servicetiltag, der forener BOLDSENS take away forretning med deres middagslevering i Randers. Frokostpakken er på illustrationen angivet nedtonet, da det alene er i Randers, at denne service kan tilbydes og kun én gang om ugen på en fastsat dag.





# Service blueprint

Service blueprintet viser de processer, touchpoints, og forudsætninger, som indgår i kerne-service. Herunder også når de supplerende servicetiltag indgår i servicen. Det ekstra servicetiltag, Frokostpakken, er ikke illustreret.

Se ordliste for forklaring af service blueprint, front office og back office.

## FORUDSÆTNINGER

I det følgende vil de forudsætninger, der kræves internt hos BOLDSSEN for at kunne levere servicen, blive beskrevet.

## Ny ordretilgang

En af de grundlæggende forudsætninger for servicen er, at ERP-systemet (se ordliste) hos BOLDSSEN kan understøtte bestillingslister, hvori der indgår pakke kategorier. Dette kræver, at der laves en ny ordretilgang i systemet.

ERP-systemet skal ligeledes understøtte, at der på lageret udskrives tilretningslister, ekstra mærkater og pluklister, som angiver, hvordan varerne skal pakkes og mærkes.

## Indførelse af scannersystem

Set i forhold til servicetiltaget feedback omkring 'varen er leveret', kræver det, at BOLDSSEN indfører et scanningssystem til egne biler. Det vil ligeledes være en fordel med et scanningssystem til registrering af de blå plastkasser.

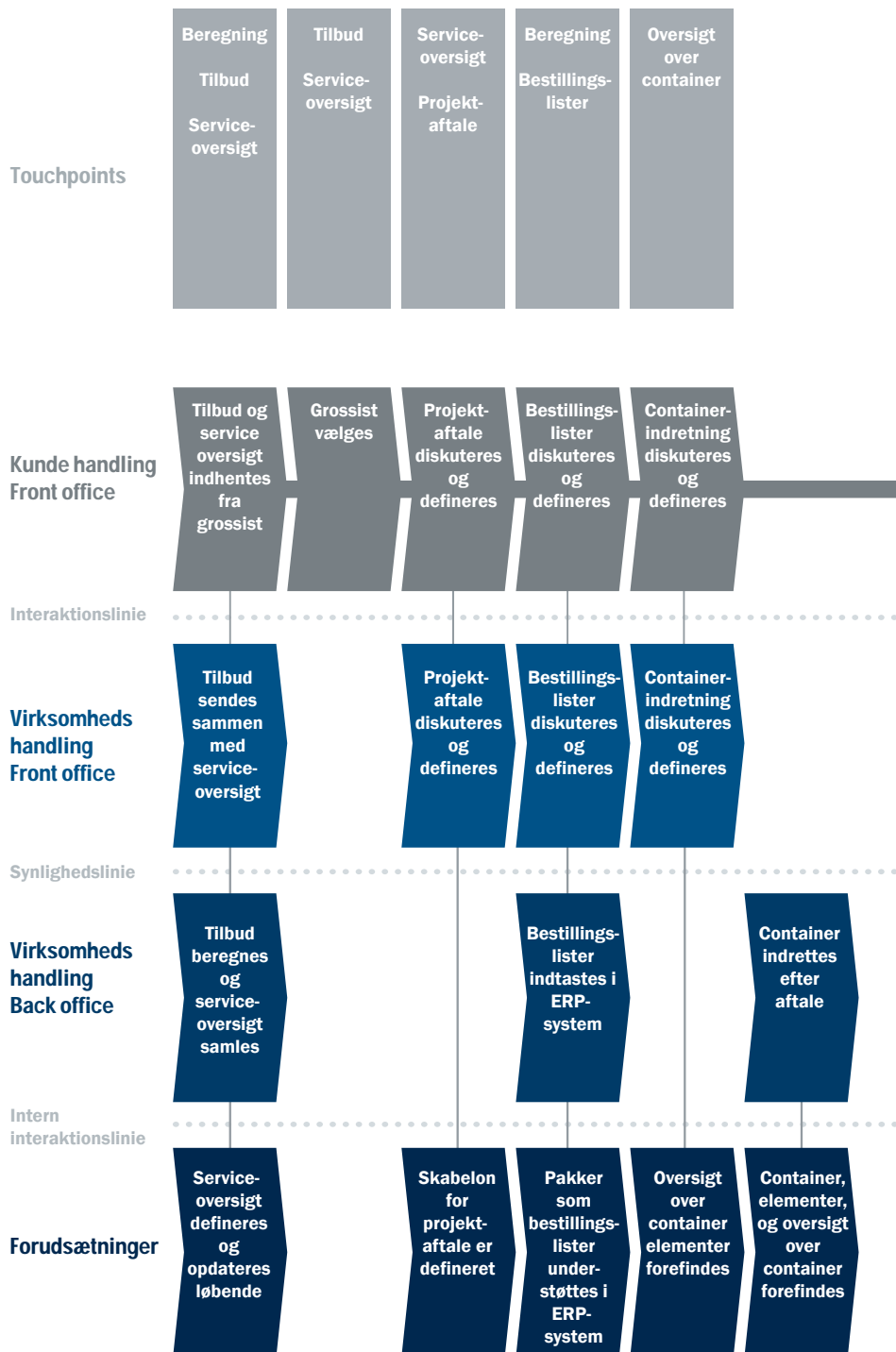
## Sammenhæng mellem ERP og online

Forudsætningen for, at der kan bestilles online på baggrund af pakke kategorier, er, at ERP-systemet og den online profil udveksler data direkte, og det kræver at BOLDSSEN online, som den er nu, udvides.

## Standarder

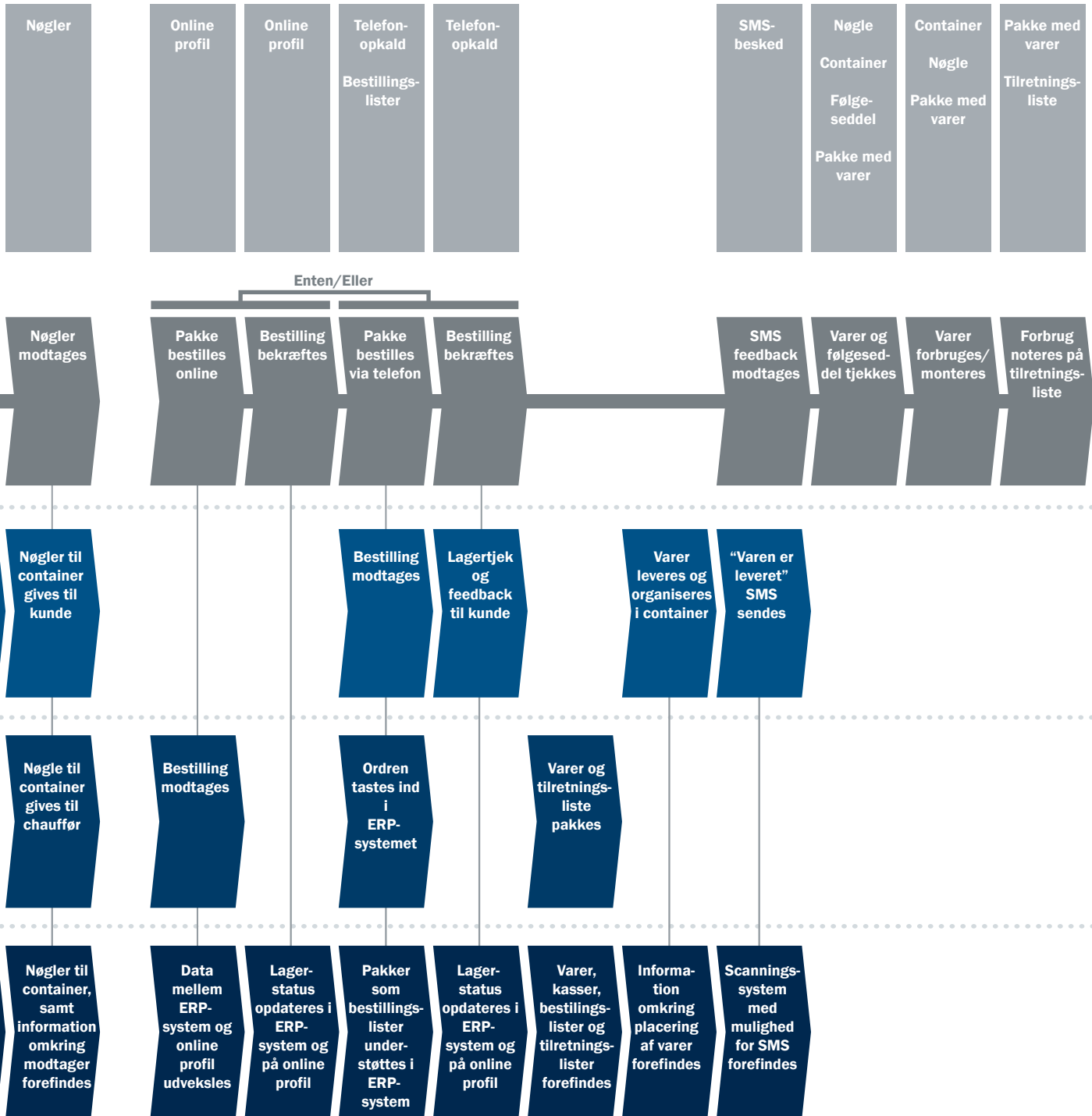
En forudsætning for sikre konsistens og et vedvarende højt niveau i serviceydelsen er standarder. Dette er blandt andet relevant når projektaftaler skal udformes, og erfaringsopsamling skal foretages.

## FORBEREDENDE HANDLINGER

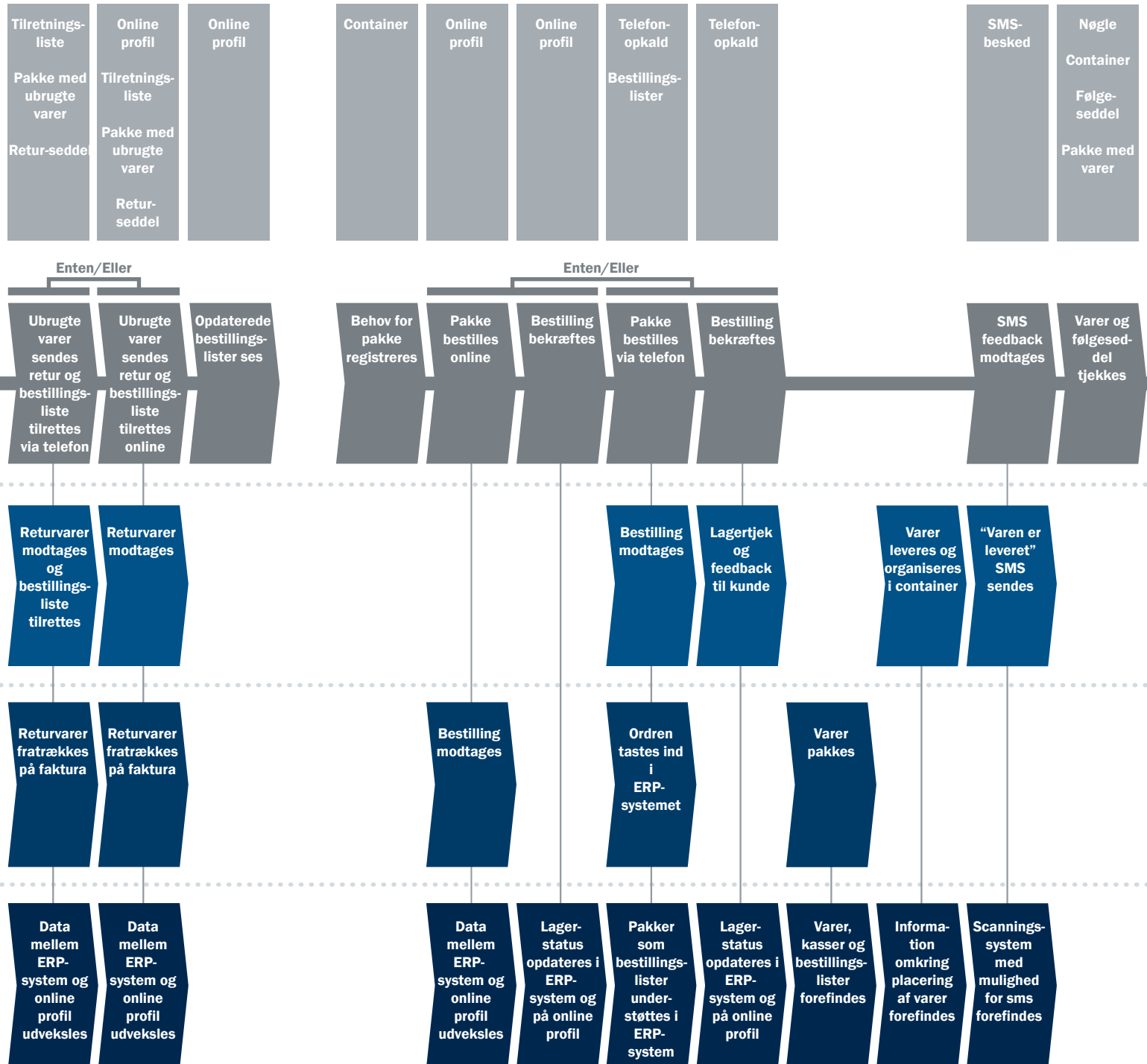




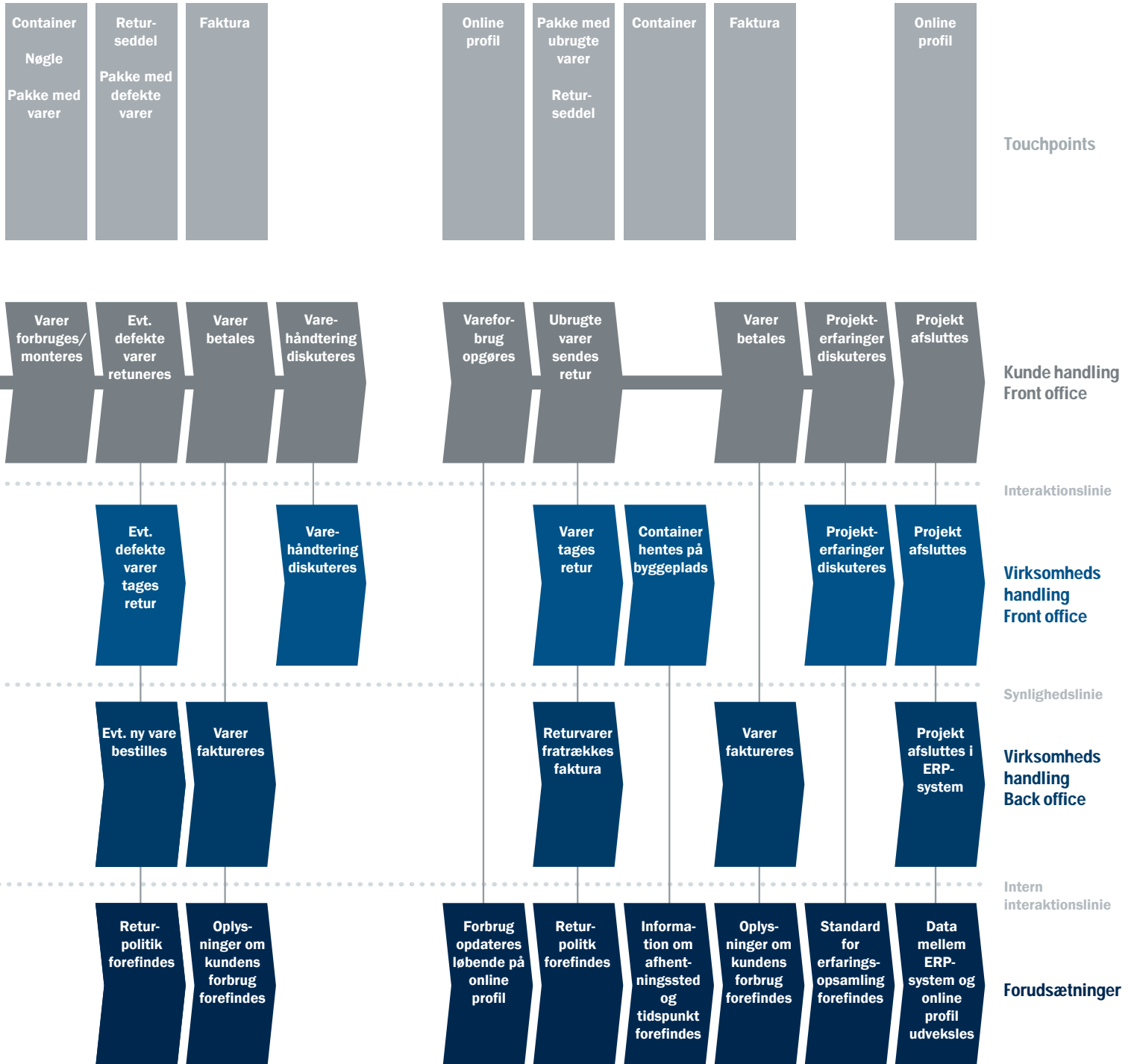
## FØRSTE PAKKE



## EFTERFØLGENDE PAKKER (gentages)



## PROJEKTAFLUTNING



# Implementering

*BOLDSEN pakker til dig* er en service, der er særlig udviklet til BOLDSEN. Før den endeligt implementeres skal den undersøges i forhold til, hvorvidt den er rentabel og kan forankres i virksomheden, og igennem en modning, hvor detaljer specificeres.

## ØKONOMISK RENTABILITET

I forhold til at vurdere om servicen er økonomisk rentabel, er der en række områder, som skal undersøges nærmere. Blandt andet skal det undersøges, hvilke investeringer der kræves, samt hvilke udgifter og besparelser, der vil være i arbejdsgangene back office.

På baggrund af de økonomiske undersøgelser vil det være muligt at fastsætte omkostningerne på servicen og herefter definere, hvordan omkostningerne kan hentes hjem.

At kræve betaling for servicen kan dække nogle af omkostningerne. Det præcise beløb kunderne skal betale kræver en vurdering eller direkte måling af den værdi VVS-firmaerne opnår, det antal services, der forventes solgt, samt hvor mange projekter BOLDSEN forventer at vinde, fordi de kan tilbyde servicen.

Først når omkostningerne og de forventede indtægter er gjort op, kan det vurderes, om servicen vil være økonomisk rentabel på sigt.

## FORANKRING I VIRKSOMHEDEN

Om servicen bliver en succes afhænger også af, hvordan den modtages af de ansatte i virksomheden.

I *BOLDSEN pakker til dig* er der taget højde for, at de ansattes nuværende arbejdsprocesser ikke ændres radikalt. En forandringsproces vil dog finde sted, når servicen implementeres, og det er vigtigt at den understøttes gennem en stærk kommunikation og en involvering og engagering af de ansatte. (Bechmann, 2010) Dette for at skabe større mulighed for at servicen ikke møder intern modstand, og at de ansatte, som har en vigtig rolle i servicen, kan yde det, der skaber den samlede oplevelse.

Det er endvidere vigtigt, at videreuddanne salgskonsulenterne til at blive endnu bedre til at sælge services. (Bechmann, 2010)

## SERVICEMODNING OG IMPLEMENTERING

### Servicemodning

Før en implementering kræves en servicemodning, hvor de enkelte servicetiltag videreudvikles og detaljeres. I forhold til back office er der områder, som ikke er detaljeret i projektet, og som kræver en særligt indsats. Det er blandt andet, hvordan det tydeligt kommunikerer til lagermedarbejderen, at varerne skal pakkes på særlig vis, hvordan ERP-systemet udvides til at understøtte bestillingslister, hvori der indgår pakke kategorier, hvordan ERP-systemet udveksler data med den online profil og hvilke standard procedurer, der kræves, så der sikres konsistens i serviceydelsen.

Front office skal de enkelte touchpoints endeligt designes, og det skal vurderes, om der på nogle områder, skal indføres touchpoints.

### **Trinvis implementering**

Den egentlige implementering kan foregå trinvis. Kerneservicen *BOLDSEN pakker til dig*, som består af en række faciliterende servicetiltag, skal først implementeres. De supplerende services kan implementeres løbende. De giver en tillægsværdi, men ikke er afgørende for brugen af servicen. (Bechmann, 2010)

#### **Trin 1 - Implementering af kerneservicen (herunder de faciliterende servicetiltag)**

- Bestillingslister baseret på pakke kategorier inddelt efter arbejdsopgaver.
- Tilretning af pakke kategorier ved hjælp af tilretningsliste.
- Bestilling og tilretning af pakker telefonisk og online (i første omgang kan BOLDSENS nuværende online butik udvides til at understøtte pakke kategorier).
- Modtagelse af varer i aflåst og indrettet container på byggepladsen.
- Levering af mindre varer i plastkasser.
- Returnering af tomme plastkasser og ubrugte varer.

#### **Trin 2 - Implementering af supplerende servicetiltag**

- Serviceoversigt.
- Projektaftale, der indeholder tilbud og services.
- Beskeden "Vi har ikke varen".
- "Varen er leveret"-SMS.
- Online profil.
- Frokostpakke.

### **PILOTPROJEKT**

Som led i at håndtere servicemodningen, de økonomiske undersøgelser og forankringen i virksomheden anbefales det at gennemføre et pilotprojekt, hvor der opnås konkrete erfaringer med de muligheder, der er i konceptet samt de problematikker, som kan opstå. For at gennemføre et pilotprojekt kræver det ikke, at alle de dertilhørende touchpoints er endeligt detaljerede, men at der er taget højde for de faciliterende servicetiltag, og at der er fungerende udkast til de touchpoints, som indgår.

### **VIDEREUDVIKLING**

Servicen er ikke færdigudviklet, når en implementering har fundet sted. Det er en løbende og vedvarende proces. Efter implementeringen skal servicen måles, vurderes og konstant forbedres, da det ofte er afgørende for om servicen lykkes og bliver en succes. (Bechmann, 2010)

# Ordliste

## BACK OFFICE

Back office er, hvordan services er faciliteret internt i en organisation. (servicedesign.wikispaces.com) Det vil også sige den del af servicen, som primært er i virksomhedens verden.

## BEREGNING

Beregningen, laves på baggrund af projektmateriale fra bygherre. Den indeholder alle de dele, der skal bruges ifølge projektmateriale samt den tid/løn, der skal bruges til aflønning. Det er på baggrund af beregningen, at VVS-firmaet henter priser ind fra grossisten og giver et tilbud til bygherre.

## ERP-SYSTEM

ERP står for Enterprise Resource Planning. Det er en form for integreret virksomhedssoftware, der håndterer størstedelen af virksomhedens funktionelle områder, eksempelvis ordrebehandling. (da.wikipedia.org)

## FRONT OFFICE

Front office er tiden og stedet hvor en kunde/bruger kommer i kontakt med en service. (servicedesign.wikispaces.com) Det vil også sige den del af servicen, som primært er i brugernes verden.

## PLUK

Ordet *pluk* refererer til det at plukke varerne fra lageret ud fra en bestilling. Et pluk er at tage varer fra én lokation/hylde, hvad enten der er tale om 1 eller 10 varer af den samme slags.

## PLUKLISTE

En plukliste er den bestillingsliste, som genereres i ERP-systemet og printes til lageret. Det er den, de bruger til at plukke efter.

## SERVICE BLUEPRINT

Et service blueprint er en visualisering af serviceprocesserne, kundekontakten og de touchpoints, der er gældende for kunden. (Bechmann, 2010)

## SYSTEMKORT

Systemkort (system map på engelsk) er en beskrivelse af servicens opbygning i forhold til flowet af blandt andet materialer, penge og information mellem de forskellige aktører. (servicedesigntools.org)

## SPJÆLD

Spjæld er betegnelsen for de mindre VVS-opgaver, som VVS-firmaerne udfører, eks. montering af et toilet i et enkelt hus. Disse opgaver kan også kaldes *servicearbejde*.

## TOUCHPOINT

Touchpoint betyder direkte oversat til dansk berøringspunkter; altså berøringspunkter mellem service og bruger. De er det håndgribelige, som til sammen udgør totaloplevelsen ved en service, eks. rum, genstande, mennesker og interaktioner. (Miettinen & Koivisto, 2009)

## VVS-INSTALLATØR

En VVS-installatør har ofte ansvaret for projektforløbet. Dette inkluderer, at alle installationer fungerer og opfylder kravene til kvalitet, sikkerhed og miljø. (hadstents.dk) En VVS-installatør kan være ejer af et VVS-firma.

## VVS-MONTØR

VVS-montøren står for at installere og montere VVS-løsninger som eks. rørføring til nyt badeværelse og montering af toilet og håndvask.

# Litteratur- og illustrationsliste

## LITTERATUR

### Bøger

- Miettinen, Satu og Koivisto, Mikko (2009): Designing Services with Innovative Methods, Kuopio Academy of Design. ISBN-13 978-952-5018-42-4
- Bechmann, Søren (2010): Servicedesign, Academica, ISBN 978-87-7675-776-2

### Hjemmesider

- <http://www.e-pages.dk/nielsbo/3/20> [nielsbo.dk]
- <http://www.hadstents.dk/akademi/vvs-installatoer/> [hadstents.dk]
- <http://servicedesign.wikispaces.com/Definitions> [servicedesign.wikispaces.com]
- <http://www.servicedesigntools.org/> [servicedesigntools.org]
- [http://da.wikipedia.org/wiki/Enterprise\\_resource\\_planning](http://da.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning) [da.wikipedia.org]

## ILLUSTRATIONER

Alle illustrationer i dokumentet er egne illustrationer.

## ABSTRACT

This project deals with the development of an article management service for plumbing companies working on larger construction projects.

The project is based on a strategic design approach with a close cooperation with A/S Chr. Boldsen, a plumbing article wholesaler. The strategic design approach entails working actively with designing a service that is desirable, viable and feasible. This has been done through a user centred approach, uncovering critical points in today's article management.

The service *BOLDSEN packs for you* is in directly continuation of the working procedures of the plumbing companies and has been designed to ease and facilitate the article management procedures while eliminating uncertainties and creating a better experience.

*BOLDSEN packs for you* pushes A/S Chr. Boldsen to provide a better service for their customers based on their resources and possibilities.