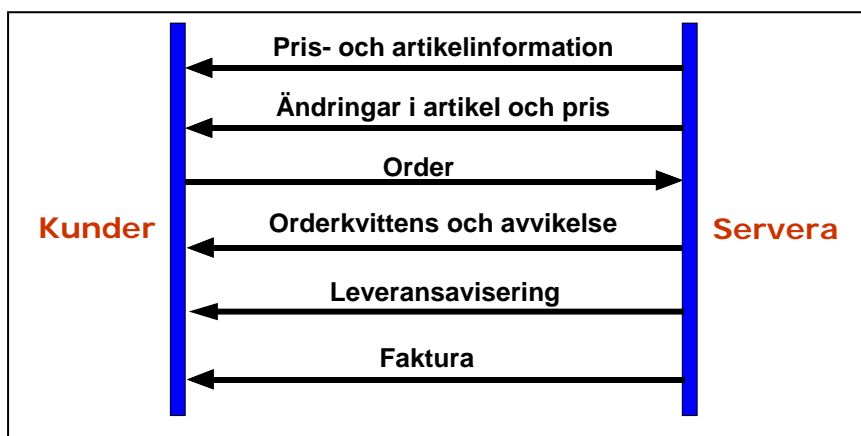


## Praktikfall: Servera R&S

Servera är en rikstäckande grossist i restaurang- och storköksbranschen vilket innebär att kunderna är allt från små lokala krogar till kommuner, landsting och privata rikstäckande kedjor. Eftersom kunderna har mycket olika förutsättningar stod det redan från början klart att det gällde att kunna erbjuda flexibilitet, kunderna måste kunna välja den metod för e-handel som passar dem bäst.

Redan i mitten av 1990-talet rullades de olika lösningarna ut. Allra flest kunder, framför allt de små men också en del stora, använder Serveras *webbshop*. För de allra minsta kunderna finns ett system som bygger på att beställningar knappas in per *telefon*. *Handdatorer* har en begränsad användning, men en del kunder tycker att det är smidigt att skanna in streckkoder för de varor som ska beställas, för att sedan tanka över en orderfil till Serveras system. Slutligen finns *EDI* som används av främst de större kunderna med egna inköpssystem som vill ha en större automatiseringsgrad samt stöd för att hantera hela eller i alla fall större delen av processen elektroniskt. Sammantaget står elektroniska order för en betydande och snabbt växande andel av omsättningen.



Bilden visar flödet i de fall kunderna har ett eget inköpssystem och utbyter elektroniska affärstransaktioner med Servera. Det inleds med att Servera skickar all information om artiklar och priser. I livsmedelsbranschen, med mycket råvaror, ändras både artiklar och priser och det är därför viktigt att löpande kunna uppdatera ändringar. Utifrån artikelinformationen kan kunden klicka och söka sig fram i sitt eget system och enkelt lägga en beställning. Denna läses direkt in i Serveras affärssystem som med automatik behandlar ordern och skapar en bekräftelse eller avvikelse till kunden. Med leveransaviseringen kan kunden uppdateras med t.ex. korrekta värden på viktvaror. Slutligen får kunden med e-fakturan en möjlighet att rationalisera i sin administration.

Lika viktigt är att ha effektiva metoder för att hantera varuflödet in till Serveras lager för att kunna sänka kostnader genom hela värdekedjan. Mer än hälften av detta flöde sker elektroniskt och är uppbyggt ungefär på samma sätt som mot kunderna.

## Erfarenheter

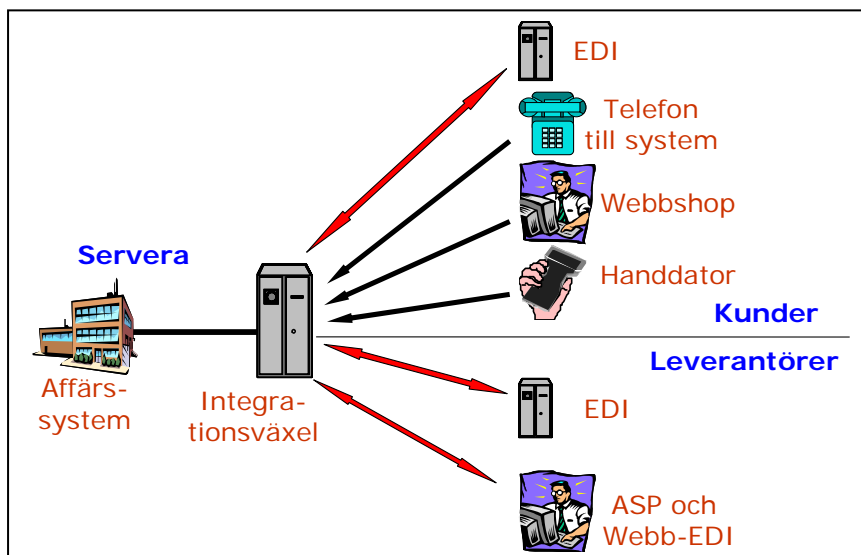
Drivkraften för Servera är både att kunna rationalisera den interna hanteringen och att tillmötesgå kundernas krav på enklare rutiner. Beställningarna består av många orderrader och kan vara mycket omfattande. Med e-handel undviks därför mycket manuellt arbete. Förutom den direkta automatiseringen innebär det också att antalet fel blir avsevärt lägre, speciellt vid EDI eftersom kunden där får en elektronisk katalog med pris- och artikelinformation i steg ett. Denna information kan återanvändas i de följande transaktionerna utan att hanteras manuellt med allt vad det innebär av risker för fel.

En stor fördel för Servera är den homogena och väl etablerade standard som används i branschen. Mot leverantörerna är det ESAP 20 från GS1 som är praxis i branschen och mot kunderna, både privata och offentliga, är det SFTI som är en standard framtagen av den offentliga sektorn men som lika gärna kan användas mellan två privata företag. Genom att i stort sett alla i branschen följer standarden är arbetet med att koppla upp en ny part mycket begränsat.

Erfarenheter som är värda att beakta är att köpare och säljare har samma beställningsenhet, t.ex. styck, kartong eller pall. I livsmedelsbranschen är det också mycket viktvaror vilket kan skapa problem om man inte gått igenom rutiner i förväg.

## Flexibel lösning

Både mot kunder och leverantörer är det viktigt att kunna erbjuda alternativ. För Servera innebär det antingen en helt integrerad lösning (EDI) eller någon enklare lösning för de som inte har samma tekniska resurser. Den stora fördelen med en integrerad lösning är att kommunikationen är dubbelriktad och att båda parter har ungefär lika stor besparingspotential. Övriga lösningar är även de till nytta för båda parter, men potentialen till besparing är inte riktigt den samma.



I Serveras fall finns en integrationsväxel som ett nav. Det är inte Serveras eget system, utan en tjänst som hyrs till rörlig kostnad. För Servera innebär det en enklare hantering genom att teknikleverantören ansvarar för att alltid ha stöd för alla upptänkliga standarder och protokoll. Det är också tjänsteleverantören som ansvarar för att hämta och lämna filer på Serveras server för att omvandla dem till det gränssnitt som motparten önskar. Eftersom detta är en bransch med mycket

---

korta ledtider och med kunder som saknar lager ställs det mycket höga krav på tillgänglighet, support och säkerhet.