

//SVAFASnytt

Nummer 1 2012
[//www.svafas.no](http://www.svafas.no)

GODE PRODUKTER ALENE ER IKKE NOK

For å lykkes må vi legge et optimalt trøkk på kundefokus

// Kundefokus // Super Duplex //
Kundeportrett: Hitec // Ansattprofil:
Vigdis Vestbø Aasland

// Verdiene våre: Kundefokus: Kunden i fokus

I de seks neste utgavene av Svafasnytt vil vi presentere kjerneverdiene våre. Først ut er verdien kundefokus. – Vi skal overgå våre kunders forventninger, sier Svafas-sjef Terje Tvedt.

// Tekst: Øystein Bjørheim // Foto: Monica Larsen

- Gode produkter er alene ikke nok. For å lykkes må vi legge et optimalt trøkk på kundefokus – hver dag. For oss handler det om å forstå kundenes behov og overgå deres forventninger. Det er vår visjon, men det er også vår rettesnor i arbeidshverdagen. Våre ansatte er nøyaktige og kundefokuserte medarbeidere, sier Svafas-sjefen.

Hva er godt og riktig kundefokus?

- Å være i stand til å oppfatte kunden sitt behov på en kjapp måte og hjelpe til med å finne best mulig løsning, ikke selge mest mulig produkter.

CODE RUTINER OG SYSTEMER

Det forplikter å være distributør for en merkevare som Swagelok. Men for at den serviceinnstilte medarbeider skal kunne yte full service, må systemer og struktur være på plass. Ifølge Tvedt har Swagelok et svært godt distribusjonsnettverk.

- Vi har full kontroll på når varene kommer

inn, og vi har et stort lager her på Forus som gjør oss i stand til å dekke kortsiktige behov. God informasjonsflyt er også viktig for oss. Hvis det skulle være endringer på en ordre, så sørger vi for å holde kunden løpende informert. Det setter markedet stor pris på, og det får vi gode tilbakemeldinger på, sier Tvedt.

Svafas har god statistikk på korrekte

ordreleveranser, altså på hvor mange ordre som sendes ut til avtalt tid – med riktige produkter.

- I 2011 hadde vi en score på over 99 prosent. Her kreves et enormt fokus i orden, pakking, merking og forståelse for når kunden ønsker varene. Det er her nøkkelen til suksess ligger, slår han fast.

INTERN SERVICE VIKTIG

Også den interne servicen spiller en stor og viktig rolle, mener Svafas-lederen.

- Når en kollega spør om hjelp, er det ut

fra et behov. Som gode kolleger hjelper vi hverandre og bygger hverandre opp. Det er klart at måten vi er mot hverandre har effekt på hvordan vi er ut mot kundene. Derfor tilstreber vi et godt arbeidsmiljø.

SVAFAS VOKSER

2011 var et godt år for hele olje -og gass-



bransjen, og 2012 forventes å bli enda bedre. For å imøtekomme den økte etterspørselen med samme grad av kundefokus, er Svafas nå inne i en periode med organisatorisk vekst.

- Vi ansatte tre nye dyktige medarbeidere i fjor, og er på jakt etter to – tre nye gode hoder i år, sier Tvedt.

Svafas har målsatt seg å ha en omsetningsvekst på 10 prosent de neste årene.

Hva må til?

SOLID LEVERANDØR I RYGGEN

- Gode produkter, dyktige medarbeidere og fornøyde kunder, som ser oss som sitt naturlige valg og som en naturlig samarbeidspartner. Det er klart at vi har et godt utgangspunkt med en så solid leverandør i ryggen. Vi er stolte over å representere det som er anerkjent som det aller beste produktet innenfor det segmentet som vi operer innenfor.

Hva er viktig fremover?

- Vi skal fortsette å yte god service og levere varene når kunden forventer å få de levert. Vi blir aldri utlært i dette, og vi må alltid strekke oss etter å bli bedre, sier Tvedt.

- Kontinuerlig forbedring er for øvrig en annen viktig verdi for oss, legger han til.

FAKTA

Som global leverandør ser Swagelok nytteverdien av et forsterket verdifokus for å sikre seg at verdiene skal gå som en rød tråd gjennom hele organisasjonen. Svafas har valgt å publisere verdiene ut til kundene for å vise hva de egentlig betyr i praksis.

– Vi skal fortsette å yte god service og levere varene når kunden forventer å få de levert

// Leder:

Opptur...

**2011 var bra.
2012 kan bli enda bedre.**

Det tok særlig godt av fra høsten 2011 for vår del, og siden har det fortsatt. Første kvartal i det nye året har vært det beste i bedriftens historie. Markedet er bra. Å ha et godt produkt i bunn er avgjørende for å lykkes i det segmentet som vi opererer i. Vi er stolte av å distribuere markedets beste produkter. Men vi er også helt avhengige av medarbeidere som ser verdien av det vi holder på med, og som har termostaten stilt inn på kunden. I de neste seks utgavene av bladet vårt, skal vi presentere vår seks kjerneverdier. I denne utgaven kan du lese om hvordan vi i Svafas forstår og lever etter verdien kundefokus.

Kundefokus er viktig for alle som driver med salg. I Svafas har vi lagt mye ressurser i at den kundefokuserte medarbeider skal ha gode støt-tefunksjoner på huset. Vi har gode systemer som gir oss god og nøyaktig kontroll på når varene kommer inn. For deg som kunde er god informasjonsflyt en viktig faktor for å lykkes. Vi bestreber oss derfor på å gi riktig informasjon til enhver tid om når produktene vil bli levert, hvor de er og om eventuelle forsinkelser. Vi har også et stort lager på Forus som skal dekke kortsiktige behov.

Serviceinnstilte ansatte som er på tilbudssiden, er en kritisk suksessfaktor for å yte optimal service. Men skal vi lykkes med service, må vi også være ekstremt gode på de produktene vi selger. Svafas er både en servicebedrift og en kompetansebedrift. Alle som jobber i Svafas skal ha høy kompetanse på de produktene vi leverer til markedet. For å lykkes her, driver vi med kontinuerlig opplæring av våre medarbeidere.

For å si det med grunnleggeren av Swagelok, Fred A. Lennon sine ord:

“Do everything right, then when you do it right, do it better”

Terje Tvedt

Administrerende direktør



HVEM: Vigdis Vestbø Aasland, født 1967. Mor til tre jenter på 10,12 og 15 år. Kjæreste.
HVA: Kontorsjef.
FARTSTID: Siden 1986
FRITID: Barna, hytte på fjellet (skigåing), jogging, sykling, korps. Men jentene foran alt.



Bærebjelken

Vigdis Vestbø Aasland drar fram søknaden hun sendte til Svafas på Storhaug for 26 år siden, og smiler.

// Tekst: Øystein Bjørheim // Foto: Monica Larsen

- Jeg burde vel kanskje ha undersøkt litt mer, for jeg trodde de solgte lufteventiler til å ha på veggen, humrer hun over tekoppen. Men det var vel sånn på den tiden. Vi som nettopp var ferdig med handelsgymnaset sendte søknader i øst og vest.

26 år har gått siden Rennesøy-jenta takket ja til å bli sekretær hos Svafas. I fjor fikk hun cruise i Karibien av sjefen etter 25 års tjeneste – i stedet for gullklokke. Hvis vi spør noen av de ansatte hvem Mrs. Svafas er, vil de si at det er Vigdis. Hun har hatt over 9000 fantastiske dager på huset, for i Svafas er ingen dag lik den andre.

UTFORDRINGER OG KVALITETSFOKUS

- Svafas er en arbeidsplass som gir de ansatte utfordringer, og et firma som følger med i tiden. Det er en av hovedgrunnene til at jeg har valgt å være her så lenge. Vi har alltid bestrebet oss på å være i forkant av det som skjer og vi har alltid hatt fokus på service og kvalitet – i alt vi gjør. Svafas er et firma som har gode verdier, verdier som samsvarer godt med mine egne, sier Vigdis. Selv blir hun omtalt som bærebjelken i Svafas, en som liker utfordringer og som er engasjert utover det vanlige.

OVERBLIKK

Vigdis har overblikk over det meste som skjer i Svafas. Hun er kontorsjef, del av ledergruppa og leder for inneteamet. Hun har også ansvar for den finansielle biten.

- Som leder for inneteamet er det mitt ansvar å legge forholdene til rette slik at de kan gjøre en god jobb, er fornøyd og har en så god arbeidsdag som mulig. Får jeg til det, har jeg gjort en god jobb. Det at ansatte trives på jobb og har det godt bidrar til vekst og gode resultater. Det gjelder å bygge opp under et allerede godt miljø, fange opp signaler og se løsninger, sier hun.
- Når det er sagt: Vi har noen utrolig flinke

medarbeidere. Å være leder for denne gjengen er helt fantastisk. De er selvdrevne og tar ansvar, legger hun til.

MILEPÆLER

Mye har forandret seg siden hun begynte i Svafas i 1986, mens noe blir ved det samme. Heldigvis.

Hvilke milepæler har vært viktigst?

- Det har skjedd mye, og det skjer stadig nye ting. Endringene kommer gradvis. Vi har utvidet produktspekteret, og vi har fått på plass et helt unikt logistikksystem som gjør at vi kan gi raske og korrekte tilbakemeldinger til våre kunder. Ellers vil jeg vel trekke fram nybygget som ga bedriften et skikkelig løft. Ut mot markedet er vi nok ganske like. Det har alltid handlet om å sette kunden i fokus og å gjøre det "lille ekstra". Der skal vi være også i fortsettelsen.

STORT POTENSIALE

Svafas er en bedrift i utvikling og vekst. I fjor kom tre nye medarbeidere med på laget, nå jakter bedriften på enda flere folk som vil være med på å bygge Svafas inn i fremtiden.

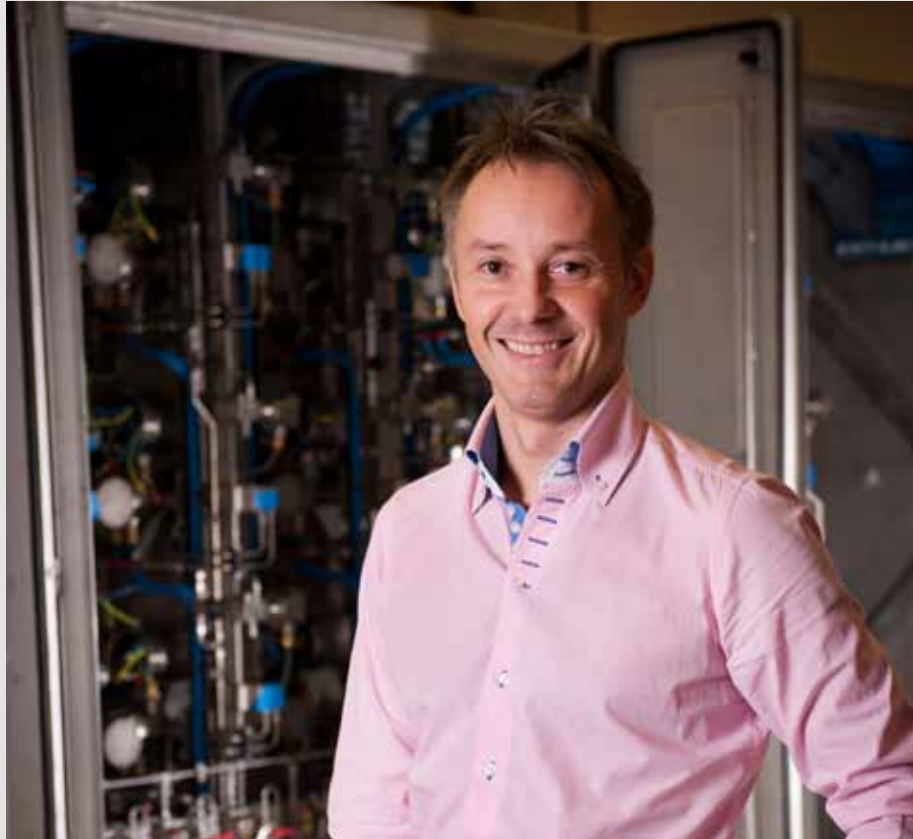
- Vi ekspanderer, markedet vil ha produktene våre og kundene ser at vi er i stand til å levere. Med en så tung og seriøs leverandør som Swagelok i ryggen og den gode gjengen vi er nå, har Svafas utvilsomt et stort potensiale til å nå nye "høyder".

Har kontorsjefen fritid?

JENTENE KOMMER FØRST

- Barna mine er hobbyen min, de kommer først. Når jeg er sammen med dem, stenger jeg resten av verden ute. De er tre aktive jenter som driver med mye forskjellig. To av jentene går i korps, og jeg har vært med som kasserer i fire år. Ellers liker jeg å dra på hytta i Sirdal, gå i fjellet, sykle og løpe. Og så har jeg kjæreste i Danmark, så det blir litt reising også.

Bratt oppover



Hitec Products merket finanskrisen i 2010, men Forus-bedriften kan oppsummere en sammenhengende suksesshistorie med bratte oppturer siden oppstarten for 13 år siden.

// Tekst: Øystein Bjørheim // Foto: Monica Larsen

- Hvordan vi forklarer suksessen? Administrerende direktør Tor Atle Deisz bøyer seg fremover og myser ut av vinduet. - Kvaliteten på det vi leverer er selvfølgelig på plass. Vi har et verksted i verdensklasse, og vi har hatt et ekstremt målrettet salgsfokus. Vi bruker ikke prosjektingeniørene våre i salgsoyemed, men egne selgere. Vi har også hele tiden hatt et internasjonalt fokus og ikke vært redde for å gå offensivt ut i verdensmarkedet, sier direktøren.

HØYTEKNOLOGISK

Hitec Products er et høyteknologisk selskap som leverer elektro-hydrauliske kontrollsystemer og systemer for injeksjon av kjemikalier til oljebransjen verden over. Leveransene dekker både subsea - og topside-applikasjoner. Hitec Products er markedsleder innenfor sine to områder. Selskapet er del av BR Industrier, som

eier 60 prosent. Resten eies av ansatte nøkkelpersoner. Selskapet omsetter i år for 600 millioner kroner og lønner 150 årsverk. Markedet er globalt, med perioder opp mot 50 prosent eksport

ENKELTSTÅENDE MODULER

- Grunnen til at vi kan drive mye eksport er at de fleste konstruksjonene er "stand-alone-konstruksjoner". Vi sender produktene våre alle steder, men Brasil, Vest-Afrika, Asia og Australia er viktige markeder, sier Deisz, som har klare forventninger om ytterligere vekst.

- Markedet er godt både nasjonalt og internasjonalt, og vi forventer videre vekst i alle områder. For å lykkes med det må vi bygge videre på suksessfaktorene våre, men vi er også helt avhengige av gode leverandører. Systemene våre er bygd opp rundt at vi benytter oss av anerkjente

FAKTA

Etablert 1999, 150 årsverk. Er del av BR Industrier, og eid av BR Industrier og nøkkelpersonell. Leverer elektro-hydrauliske kontrollsystemer og systemer for injeksjon av kjemikalier. Omsetning 2011: 295 millioner.

kvalitetsprodukter. Svafas er en del av dette bildet, sier Tor Atle Deisz.

PRESIS LEVERANDØR

Deisz forteller at Hitec Products har hatt en relasjon til Svafas helt siden starten. - De er desidert en av våre foretrukne leverandører. Swagelok-produktene har høy kvalitet, og Svafas er en lokal, kompetent leverandør som alltid er presis på levering. Ved å bruke Svafas, tar vi bort et risikoelement. De er en viktig bidragsyter for oss. I tillegg er det en svært hyggelig gjeng av trivelige mennesker som jobber der borte.

– De er desidert en av våre foretrukne leverandører

SPENNENDE ARBEIDSPASS

Tor Atle Deisz har jobbet i Hitec-systemet siden 1994, og i Products as siden starten i 1999. Han kunne ikke ha tenkt seg en annen arbeidsplass.

Hva setter han mest pris på?

- Jeg har trivelige og dyktige kolleger, får lov til å jobbe i et internasjonalt miljø innenfor olje- og gass, og produktene vi leverer er av en viss kompleksitet og størrelse, sier Deisz og føyer til:

- Det aller triveligste er imidlertid alle de kjekke menneskene jeg blir kjent med. Det går gjerne et år fra salg til komplett leveranse. Da rekker man å bli godt kjent i mellomtiden.

- Hva er potensialet for de neste årene? - Vi har en offensiv og fremoverlent hovedaksjonær som forventer, og aksepterer ikke annet enn framgang og vekst, smiler direktøren.



Alt du trenger på swagelok.com

Salgssjef Espen Vatland kan ikke få snakket varmt nok om eBusiness løsninger fra Swagelok. Men hvilke fordeler gir det deg som kunde?

- Vi ønsker selvsagt at alle våre kunder skal logge seg inn og bruke swagelok.com. Det ligger utrolig mye informasjon der ute som de kan dra nytte av, slår Vatland fast. Via nett kan du logge deg på når og hvor du vil og gratis hente ut det du trenger av kataloger, tegninger i 2D/3D, foruten å legge inn dine bestillinger. Stadig flere av kundene benytter seg av tilbudet, men Vatland innrømmer at for noen er terskelen litt høy i en travel hverdag. Vatland garanterer at du ikke vil bli skuffet dersom du tar deg litt tid til å bli kjent med mulighetene som ligger her. - Flere av våre kunder snakker om før og etter. De synes det er utrolig fleksibelt og blir positivt overrasket over alt de kan bruke våre nettsider til. Svafas er inne i en spennende periode preget av vekst. Elektroniske løsninger inngår i vekststrategien. - Vi ønsker å komme enda nærmere kunden. Da er det viktig å legge til rette for gode løsninger som markedet ser nytteverdien av. Man kommer ikke utenom tjenester på internett. Det er her fremtiden ligger, og der skal vi være ledende, sier salgssjefen.

Her er noen av eBusiness løsningene Swagelok og Svafas tilbyr:

- **eStore:** Online forespørsel og innkjøp gjennom swagelok.com på over 8500 produkter.
- **eCatalog:** Elektronisk informasjon lastes inn i kundens forretnings-system (ERP).
- **Punchout:** Elektronisk katalog og handlevogn via nettet, knyttet til kundes forretningsystem.
- **Markeds plass:** Tredjeparts nettside for Shopping. Eksempler: Ariba, Hubwoo.
- **EDI:** Integrasjon mellom kundens og Swageloks forretnings-systemer, tilrettelagt med standard transaksjonsformater.
- **VMI:** Styring av Swagelok-lager ute hos kunde, med direkte kobling til vårt system.
- **Robocrib:** Salgsautomat for uttak og kontroll av lager beholdningen i kundens lokaler.

Økt etterspørsel etter SAF 2507 Super Duplex

Svafas får stadig flere forespørsler etter produkter i materialet SAF 2507 Super Duplex..

// Tekst: Øystein Bjørheim // Foto: Svafas

- Vi har jobbet lenge og hardt for å gi våre kunder god tilgjengelighet og høy servicegrad på leveranser i dette materialet, sier teknisk sjef Trond Medhus. Markedet etterspør rørkoblinger, tubings og ventiler laget av SAF 2507. Svafas er en av få leverandører som leverer produkter i dette unike materialet.

STØRRE BESTANDIGHET

- Tidligere var fokuset på SS316-materiale, men dette er i mange tilfeller ikke godt nok for bruk i Nordsjøen. Det har vært et utbredt problem med korrosjon særlig under klammer på tubingsystemer laget i materialet SS316. De røffe eksterne omgivelser som er i Nordsjøen gjør at det er et utfordring å velge materialer som bidrar til lang levetid. Feil materialvalg koster, derfor går man i stadig større grad over på alternative materialer med lengre holdbarhet. SAF 2507 er et materiale som har mye større bestandighet mot korrosjon og som i tillegg tåler langt høyere trykk enn SS316 forklarer Medhus. Svafas har levert materialet i ti år, men det er de siste 4 – 6 årene at etterspørselen har økt. Medhus viser til at de nye plattformene til Conoco-Phillips er storforbrukere av SAF 2507 Super Duplex.

SERVICE

Ifølge Medhus er det utfordringer knyttet til leveranser av SAF 2507. For kundene kommer ofte med spesielle ønsker som ikke er hyllervare.

- Utfordringen er å lagere og ha produktene tilgjengelig for kunden. Alle opererer med korte frister, og det setter strenge krav til oss som leverandør i forhold til lager, logistikk og kompetanse. Når det er sagt, er vi i full stand til å yte den samme gode Svafas-servicen også i forhold til SAF 2507, slår han fast.



FAKTA

SAF 2507 Super Duplex er et materiale som i hovedsak består av krom-nikkel og molybden og er en blanding av austenitisk og ferritisk materiale (Duplex), som er magnetisk. Materialet har veldig gode korrosjonsegenskaper (PRE høyere enn 40) og hardheten gjør at det tåler mye høyere trykk enn de fleste andre materialer. $Pitting Resistance Equivalent (PRE) = Vekt \% Cr + 3,3 \times vekt\% Mo + 16 \times vekt\% N$. Hvis materialet har høyere PRE enn 40 vil man bruke navnet Super. Swagelok har ekstra krav til materialet slik at alle våre leveranser har en PRE verdi på 42.5 eller høyere, dette gir våre produkter enda mer korrosjonsbestandig enn vanlig standard i markedet. SS316 har PRE på rett over 20.