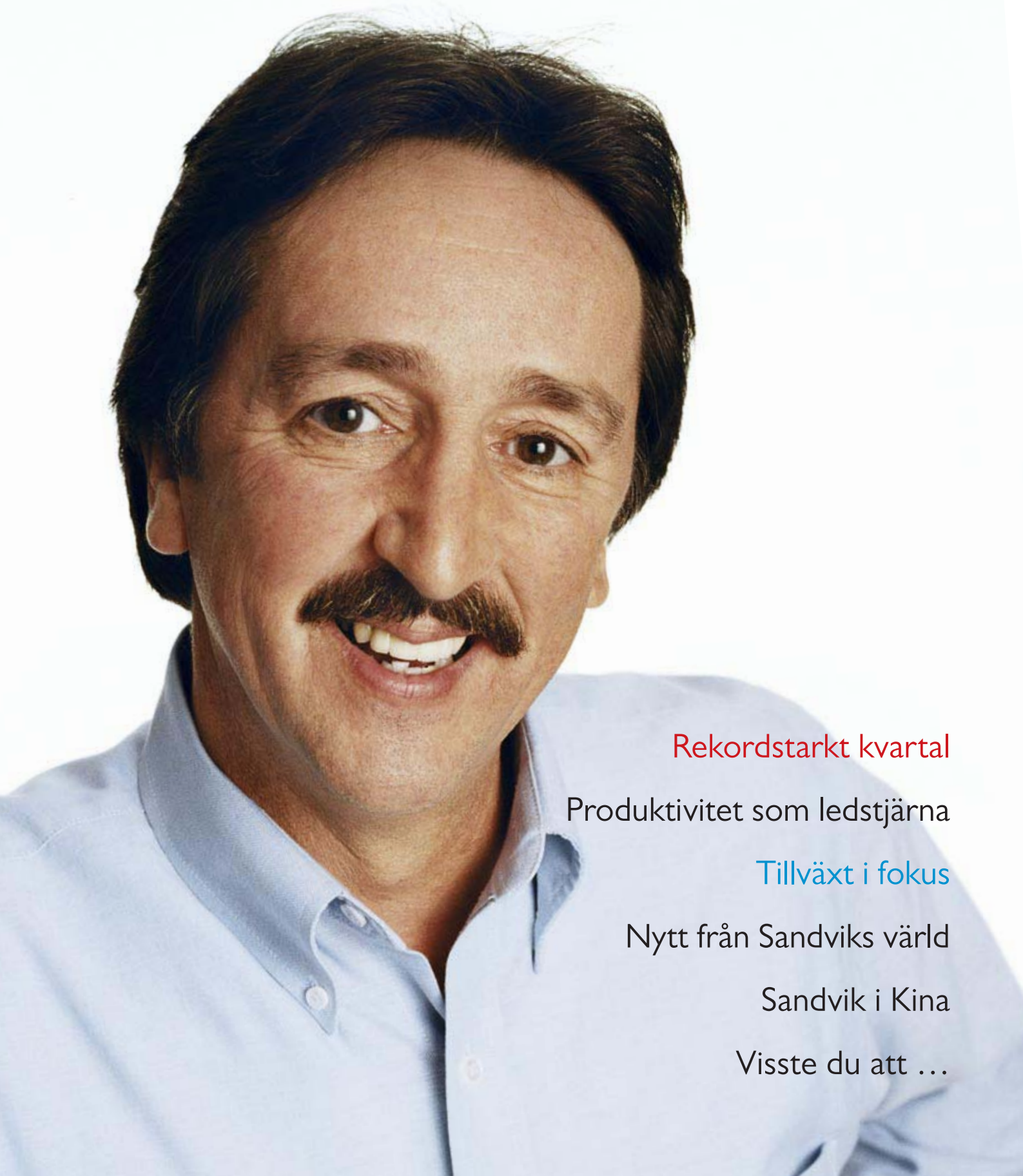


MötSandvik

SEPTEMBER 2004



Rekordstarkt kvartal

Produktivitet som ledstjärna

Tillväxt i fokus

Nytt från Sandviks värld

Sandvik i Kina

Visste du att ...

Aktuella ansikten

Anders Ilstam, vice verkställande direktör i Sandvik AB, har gått i pension. Ilstam har varit anställd i koncernen sedan 1993 och var under perioden 1998–2003 chef för affärsområde Sandvik Mining and Construction. Peter Larson, vice verkställande direktör i Sandvik AB och CFO, Chief Financial Officer, lämnar posten som CFO den 1 november 2004. Peter



Peter Larson

Efter förändringarna består koncernledningen av följande medlemmar:

Lars Pettersson, VD och koncernchef

Peter Larson, vVD och ansvarig för affärsutveckling och IT

Per Nordberg, vVD och CFO

Anders Thelin, chef för affärsområde Sandvik Tooling

Lars Josefsson, chef för affärsområde Sandvik Mining and Construction

Peter Gossas, chef för affärsområde Sandvik Materials Technology

Carina Malmgren Heander, chef för koncernstab Personal

Per Nordberg



Larson kommer i sin roll som vice verkställande direktör att ansvara för affärsutveckling och IT. Per Nordberg, 47 år, har utsetts till vice verkställande direktör och CFO från den 1 november 2004. Per Nordberg är civilekonom och kommer närmast från en befattning som CFO för OMX AB, som bland annat äger Stockholmsbörsen.

Omslagsprofilen

John Stowe är produktionschef vid Kanthals trådtrageri i Bethel, Connecticut, USA, inom affärsområde Sandvik Materials Technology. Efter att ha tagit universitetsexamen i elektromekanik och arbetat några år kom han till Kanthal 1982 och började som tillverkningsingenjör. John Stowe är nu i sin chefsroll ansvarig för utveckling av verksamheten.

– Ständig förändring och förbättring är ett måste i branschen. En avgörande del i det arbetet är att se till att medarbetarna är fortsatt motiverade och redo att möta ständigt ändrade krav. Arbetet är mycket stimulerande och vi når goda resultat. Mycket omväxlande och aldrig långtråkigt, är Johns sammanfattning av jobbet.

På fritiden ägnar han sig bland annat åt jakt och fiske samt den senaste drömmen: dragracing.



Svante Lindholm



Ny Kina-chef

Svante Lindholm, 57 år och chef för produktområde Sandvik Process Systems, blir ny chef för dotterbolaget Sandvik China Ltd från 1 januari 2005. Svante Lindholm efterträder Anders Häggglund som avslutar en mycket framgångsrik tioårsperiod som landchef i Kina vid kommande årsskifte. Under den tiden har Sandvik i Kina mer än tiodubblat omsättningen och koncernen finns representerad med egen tillverkning och ett 20-tal försäljningskontor runt om i landet. Anders Häggglund fortsätter som landchef i Korea. Ny chef för Sandvik Process Systems blir Mats Engblom.

Ny SMT-chef i NAFTA

Peter L Frosini är ny chef för Sandvik Materials Technology i NAFTA, det vill säga USA, Kanada och Mexiko. Han har tidigare varit chef för affärsområdets bandverksamhet i NAFTA och efterträder Edward R Nuzzaci som gick i pension i våras.



Peter L Frosini

Möt Sandvik

Sandvik-koncernens tidning till aktieägare och anställda

Adress: Sandvik AB, Koncernstab Information, 811 81 Sandviken
info.group@sandvik.com

Publiceras i tryckt form och på www.sandvik.com

Redaktör: Per-Henrik Bergesk
Layout: Ehrensträhle & Co
Tryck: Sandvikens Tryckeri
Presslagt: September 2004
Upplaga: 75 000 exemplar

Rekordstarkt kvartal

Sandviks tillväxt i andra kvartalet var stark. Det blev ett rekordkvartal för koncernen. Orderingen och faktureringen var den högsta någonsin liksom resultatet efter finansnetto som steg med inte mindre än 40 procent. Högre volymer och förbättrad intern effektivitet bidrog till ökningen av resultatet.

Efterfrågan var god inom samtliga affärsområden och på alla större marknader, särskilt inom NAFTA-området – det vill säga USA, Kanada och Mexiko. Det är glädjande att notera att också efterfrågan i Europa ökade. Koncernens tillväxt var väsentligt större än den genomsnittliga tillväxten på de marknader där vi är verksamma och vi fortsatte ta marknadsandelar. Detta i kombination med en positiv industrikonjunktur resulterade i en mycket bra organisk tillväxt.

Sandvik Tooling nådde under andra kvartalet sin hittills högsta försäljning. Ökningen i efterfrågan var stark framförallt för hårdmetallprodukterna. Rörelseresultatet ökade med mer än 30 procent, främst genom högre volymer, positiv prisutveckling, högt kapacitetsutnyttjande och genomförda rationaliseringar.

Även affärsområdena Sandvik Mining and Construction och Sandvik Materials Technology visade en mycket god utveckling. Såväl ordergång som fakturering ökade kraftigt och rörelseresultatet steg påtagligt, särskilt inom Sandvik Materials Technology.

Kapitaleffektiviteten inom de olika affärsområdena fortsatte att förbättras. Rörelsekapitalets andel av faktureringen minskade och vi är utan tvekan på rätt väg. På sidan 4 finns ett exempel på hur arbetet med att effektivisera produktionen och höja leveranskapaciteten leder till ökad konkurrenskraft för koncernen.

Nu gäller det att fortsätta utnyttja det positiva affärsklimatet och hålla tempot i det interna förändringsarbetet och därmed öka produktiviteten.

På Sandviks kapitalmarknadsdag i augusti var temat tillväxt. Koncernen är världsledande inom sina affärsområden och expansionen har varit stark under den senaste tioårsperioden. Försäljningen har mer än fördubblats och vi växer på alla marknadsområden, särskilt i Asien. Några av de främsta drivkrafterna för

vår framgångsrika utveckling är global och lokal närvaro, bred kundbas, företagsförvärv, starkt produktutbud och sist men inte minst en omfattande forskning och utveckling. Den kontinuerliga satsningen på avancerad forskning och utveckling inom utvalda nischer och i nära samarbete med kunderna är en av hörnstenarna för vår fortsatta lönsamma tillväxt.

Lars Pettersson
VD och koncernchef

Andra kvartalet 2004

ORDERINGÅNG:
14 390 MSEK, + 17 % *

FAKTURERING:
13 980 MSEK, + 15 % *

**RESULTAT EFTER
FINANSNETTO:**
1 664 MSEK, + 40 %

VINST PER AKTIE:
12,70 SEK **

OPERATIVT KASSAFLÖDE:
1 159 MSEK

ANTAL ANSTÄLLDA 30/6 2004:
37 405

* Förändring i procent jämfört med motsvarande kvartal 2003 i fast valuta för jämförbara enheter

** Senaste 12 månaderna



Med produktiviteten



Det är de små detaljerna...

I vår vardag omger vi oss med många produkter som består av en mängd små komponenter. Dessa smådelar återfinns till exempel i allt från klockor, kameror, telefoner, datorer och leksaker till bilar, flygplan och så vidare. Den stora utmaningen ligger i att tillverka de små komponenterna på ett rationellt sätt. Det har Sandvik Coromants koncept Small Part Machining tagit fasta på och kundernas avancerade svarmaskiner utrustas nu med produkter från Sandvik. Exempelvis svarverktyget CoroTurn XS som gör att man kan svarva invändigt i håll ned till 1 millimeter. Potentialen är betydande och Sandvik Coromant har ett komplett system med verktyg som gör sitt jobb snabbt och mycket kostnadseffektivt. Maskinerna går ofta kontinuerligt och hög verktygskvalitet är en förutsättning. Det passar utmärkt för Sandvik. Kvalitet in i minsta detalj är koncernens motto.

Synergieffekter

Företaget Synergis Technologies i Michigan, USA, levererar stansverktyg till den amerikanska bilindustrin. Synergis sökte nya vägar för att kunna effektivisera en fräsningsoperation i sin tillverkning. Genom den tekniska lösning och de produkter som Sandvik Coromant lanserade kan kunden nu utföra operationen i en följd, utan tidsödande verktygsbyten. Det betyder att bearbetningstiden har reducerats med mer än 90 procent! Ett bra exempel på vad det betyder att sälja på resultat och vara kundens produktivitetspartner.

Tack vare TIC

På rörfabriken Sandvik P&P i Tyskland arbetar man sedan en tid med TIC, "Time is Capital" för ökad kapitaleffektivitet, som ett led i den dagliga verksamheten. Olika arbetsgrupper analyserar och trimmar processerna inom bland annat produktion, lager samt kundfordringar. Medvetandet har ökat inom företaget inte minst sedan informationen förbättrats och ansvaret inom organisationen gjorts tydligare. Flödena har blivit effektivare och medarbetarna har en bättre överblick över hur det ser ut i produktionen. Framgångarna har inte låtit vänta på sig. På ett år har rörelsekapitalet reducerats med mer än en fjärdedel! Och kunderna är nöjda: Leveransprecisionen har ökat påtagligt. Ännu ett bevis på att interna förbättringar också ger effekter externt i form av ökad konkurrenskraft både för Sandvik och kunderna. Tack TIC för denna taktik.



På rätt post

Det polska postväsendet genomgår just nu en omfattande modernisering. Företaget datoriseras på bred front i hela landet. Sandvik deltar i arbetet genom att leverera avancerad brevsorteringsutrustning – själva hjärtat i anläggningarna. Brevskrivare världen över är beroende av effektiv postsortering. Eller som ordspråket säger: Ett brev betyder så mycket. Det finns det gott om skriftliga bevis på.



som ledstjärna



Sandvik visar vägen

Motorvägsbygget på E4 mellan Dalälven och Uppsala är Sveriges längsta någonsin. Nästan 8 mil väg byggs samtidigt. Hösten 2007 skall vägen vara öppen för trafik vilket många ser fram emot. Dagens E4 är nämligen bitvis dålig. Den är tungt trafikerad och det finns ett stort antal hastighetsbegränsningar. Olycksriskerna är många. Den nya E4:an kommer att ansluta till den nuvarande motorvägen strax söder om Uppsala. Restiden mellan Gävle och Stockholm blir upp till en halvtimme kortare när den nya vägen står färdig. I motorvägsbygget används borrar, krossar och hydrauliska hammare från Sandvik Mining and Construction. Arbetet är gigantiskt – bland annat ska en miljon kubikmeter berg avverkas. I ett projekt av den här storleken är det servicen och samspillet mellan de olika maskinerna och verktygen som är avgörande för att kunna klara tiden och ekonomin. Det är mammas gata för Sandvik som har en stark serviceorganisation och ett brett produktutbud för kunderna inom anläggningsbranschen.

Slående effektivitet

Mission är ett välkänt produktvarumärke inom affärsområde Sandvik Mining and Construction. Det har varit världsledande inom sänkbörning i mer än 50 år. Sänkbörning är en metod som används för börning av exempelvis brunnar och spränghål. Den senaste generationen av hammare är baserad på ett koncept som kallas Mirror Image Technology som förbättrar effektiviteten märkbart. Kunden kan nu borra ännu snabbare. Den ökade kundnyttan är en tydlig avspeglning av Sandviks produktutveckling.



Räkna med Sandvik

Sandvik Coromant har tillsammans med Sandvik Systems Development utvecklat ett säljverktyg som hjälper kunderna till ökad produktivitet. Med hjälp av programvaran Productivity Analyzer jämför säljaren redan på plats tekniska prestanda och räknar ut de besparingar kunden kan göra genom att använda Sandvik Coromants produkter. Systemet håller vad det lovar: Besparingspotentialen är betydande!



Deltagandet var rekordstort på Sandviks traditionella kapitalmarknadsdag i Sandviken i augusti som hade tillväxt som tema. Koncernen har en hög målsättning – att växa organiskt med 6 procent per år i genomsnitt över en konjunkturcykel. Hur detta ska bli möjligt intresserar som väntat aktieägare, investerare och analytiker. Mer än 80 deltagare från den internationella finansmarknaden och medier kom för att se och höra hur målet ska nås.

Koncernchefen Lars Pettersson kunde i sin presentation visa på åtta kvartal av tillväxt varav det senaste uppvisade rekordsiffror. I ett tioårs-perspektiv har den organiska tillväxten varit nära fyra procent per år för koncernen. Av affärsområdena har Sandvik Tooling, sett över tio år, varit närmast att nå sexprocentnivån, men här är målet högre än så.

Lars Pettersson tog utgångspunkt i historien när han berättade att några av hörnpelarna i Sandviks affärsidé fanns redan för 140 år sedan: Egen utveckling av nischprodukter i direktkontakt med kunderna.

– Det har varit företagets styrka genom åren. Utvecklingen har varit mycket kraftig under de senaste tio åren, då omsättningen ökat från knappt 22 miljarder kronor till närmare 50 miljarder kronor.

Bland dagens framgångsfaktorer för en ökad tillväxt uppehöll han sig speciellt vid forskning och utveckling, där Sandvik årligen satsar fyra procent av omsättningen. 2 200 medarbetare är sysselsatta inom detta område.

– Ett ständigt flöde av nya produkter är en förutsättning för koncernens lönsamma tillväxt, sa Pettersson.

Ett exempel på forskningsresultat som ska bidra till tillväxt fick deltagarna se hos affärsområde Sandvik Materials Technology, som premiärvisade en helt ny och avancerad tillverkningsprocess. Den gör det möjligt att belägga tunna stålband så att nya och unika kombinationer av egenskaper och funktioner kan framställas. Det kan vara allt från exempelvis kopparlegering på ena sidan och nickel på den andra, till olika dekorativa eller funktionella ytor. Banden kan även förses med alla tänkbara färger. Såväl funktion som färg gör de belagda banden attraktiva för tillverkning av komponenter till kameror, mobiltelefoner och liknande.

På programmet stod också besök hos affärsområdena Sandvik Tooling och Sandvik Mining and Construction, som gav exempel på tillväxt-möjligheter inom sina verksamheter.



Nya metoder att belägga tunna band med olika legeringar ger intressanta affärsmöjligheter för Sandvik Materials Technology.

Tillväxt i fokus



Gunnar Johansson



Jan Amethier



Julian Beer

Gunnar Johansson, redaktör för tidningen Aktiespararen, var en av deltagarna:

– Jag tycker programmet var intressant. Det var bra med en uppdelning i grupper, där vi fick komma ut och titta på verksamheten. Sammantaget har väl bilden av Sandvik som ett stabilt och seriöst bolag förstärkts.

Jan Amethier från JP Morgan tog tillfället att lära sig litet mer om sin kund Sandvik:

– Det var oerhört värdefullt att höra och se den operativa ledningen "live", hur de med sin entusiasm presenterade tankar om hur de ambitiösa målen ska uppnås. Och dessutom var det kul att uppleva miljön och se en del av de nyaste produkterna.

Julian Beer, Enskilda Securities, gjorde sitt första besök i Sandviken:

– Detta var värt resan. Att få prata med dem som jobbar nära kunderna ger otroligt mycket. Vi försöker alltid bedöma hur det kommer att gå och jag tycker att vi fick stöd för vår ganska optimistiska syn på framtiden.



Anders Thelin (t v), chef för affärsområde Sandvik Tooling, framhöll de goda tillväxtpöjligheterna för hårdmetallverktyg inom flera marknader. Bland frågeställarna (t h) märktes Nick Paton från JP Morgan Securities. På bilden nedan demonstrerar Peter Lundtoft Sandvik Coromants system för effektiv verktygsförsörjning.



Peder Fröhlén (t v), Kaupthing Bank, fick en pratstund med koncernchefen Lars Pettersson i en kaffepaus. På bilden till höger syns Isabelle Cassel från SEB samtala med Sandviks finansdirektör Gunnar Båtelsson.



Lågprofilastaren 88 XLP från Sandvik Mining and Construction, specialkonstruerad för de trånga schakten i platinagruvor, hörde till de nya produkter som deltagarna på kapitalmarknadsdagen fick titta närmare på.



Nytt från Sandviks värld



IT-stöd i kreativ miljö

Koncernens systemutvecklingsbolag, Sandvik Systems Development, sitter nu i nya lokaler i Sandviken. I öppna landskap, fjärran från ändlösa korridorer med stängda dörrar, jobbar 210 systemutvecklare, chefer och projektledare nära varandra. Allt för att ge bästa tänkbara support till kunderna inom koncernen världen över. Det nya flexibla och effektiva arbetssättet betyder indirekt mycket för att öka kundnyttan. Ökat utrymme för nya kreativa idéer med andra ord.

Ny hammare slår på marknaden

En ny serie hydrauliska hammare för demolering och återvinning har nu lanserats av dotterbolaget Rammer inom affärsområde Sandvik Mining and Construction. Det handlar om de robusta och praktiskt taget underhållsfria in-hammarna. Förutom extremt låga underhållskostnader har de en annan stor fördel: De kan lätt monteras på en lång rad olika maskiner vilket gör dem mycket användbara i de flesta sammanhang. Bäddat för ett riktigt genombrott således.



Bred framgång

Vem har sagt att bredband är något nytt? Breda stålband är en hundraårsjubilerande Sandvik-produkt som firar ständiga triumfer. Nu har Sandvik Process Systems utvecklat ultratunna stålband som även i det segmentet på allvar ska ta upp konkurrensen med transportörband av plast. Banden tillverkas i bredder upp till 6 meter och tjockleken (om man nu kan tala om tjocklek) är från endast 0,2 millimeter upp till 3 millimeter. Stålbandens mångsidighet och starka egenskaper är omvittnade. Några exempel: Extrem planhet och rakhet, hög draghållfasthet och hård yta som tål att slitas på. Det är fakta som talar – på löpande band.



Skräddarsydda egenskaper

Sandvik Bioline® inom affärsområde Sandvik Materials Technology är ett framgångsrikt koncept med högkvalitativa produkter inriktade på medicinteknikindustrin. Efter ett omfattande forsknings- och utvecklingsarbete inom produktområde Kanthal har ännu en intressant produkt lanserats: Katetertråd. Tråden är helt anpassad för sitt ändamål med hänsyn till materialegenskaper och dimensioner. Den kan göras så tunn som fjärdedelen av en människas hårstrå! Som klippt och skuret för en kirurg att arbeta med när blodkärl sys igen.



På rätt kurs

Inom Sandvik Materials Technology pågår ett omfattande förändringsprogram, som bland annat syftar till att mer än halvera ledtiderna i produktionen. För att globalt kunna sprida det nya arbetssättet till samtliga enheter har affärsområdet utbildat ett tjugotal så kallade navigatörer. De fungerar som specialister och går in i olika produktionsavsnitt och inför det nya arbetssättet och ger samtidigt stöd



Nytt Productivity Center i Storbritannien

Sandvik Coromant har uppgraderat sitt Productivity Center i Halesowen utanför Birmingham med ny avancerad utrustning. Anläggningen är en strategisk resurs för det kundnära samarbetet inom hela Storbritannien. Centret, som är en av produktområdets 19 enheter i världen, utbildar kunder och egen personal i olika verktygs- och systemlösningar som ökar produktiviteten.



till den ordinarie personalen så att den sedan skall kunna driva arbetet vidare på egen hand. För att stärka kompetensen har en skräddarsydd utbildning tagits fram, "SMT Lead-time Academy", där navigatörerna och produktionsledningen tränas i det nya sättet att arbeta. På bilden ser vi tre av navigatörerna, från vänster Bruce Hunt, Magnus Eriksson och Anna Eriksson.

Hett till tusen

Kanthal, ett produktområde inom Sandvik Materials Technology, har tagit fram ett nytt material som redan på utvecklingsstadiet rönt stor uppmärksamhet. Materialet, som kallas Maxthal®, är en förening av titan, kisel och kol med en mycket intressant kombination av metalliska och keramiska egenskaper. Det är en utmärkt ledare för ström och värme, med låg friktion och goda slitenskaper. Det gör Maxthal® aktuellt för elektronikindustrin i form av belagda kontakter. Materialet är korrosionsbeständigt och har goda högttemperaturegenskaper – det tål en så kallad termisk chock på mer än 1000° C. Till skillnad från andra keramiska material är Maxthal® dessutom bearbetningsbart och tål hårdhänt mekanisk hantering. Allt detta öppnar vägen för nya användningsområden där traditionella keramer kommer till korta.



Sandviks fabrik för tillverkning av hårdmetallverktyg i Langfang, söder om Peking.

Sandvik i Kina

Kina är en av Sandviks, liksom hela världens, snabbast växande marknader. Under 2003 ökade landets bruttonationalprodukt med inte mindre än 9 procent.

En omfattande modernisering av näringsliv och samhälle, successivt högre utbildningsnivå och levnadsstandard skapar en ökad efterfrågan på produkter och tjänster. Det ger en kommersiellt mycket intressant marknad. Sandviks position är stark och omsättningen har mer än tiodubblats det senaste årtiondet. Alla affärsområden finns representerade. Koncernen arbetar enligt samma affärskoncept i Kina som i övriga världen: Nära samarbete med kunderna som ger lösningar för ökad produktivitet och lönsamhet. Kunderna är främst lokala tillverkare inom i stort sett alla industribranscher, exempelvis bilindustrin samt gruv- och anläggningsindustrin.

Utvecklingen i Kina går snabbt och Sandvik har resurserna för att ligga i täten.

Koncernens utveckling i Kina liksom dess strategi för att ta vara på tillväxtpotentialerna



I halvmiljonstaden Langfang har Sandvik givit namn åt en gata.

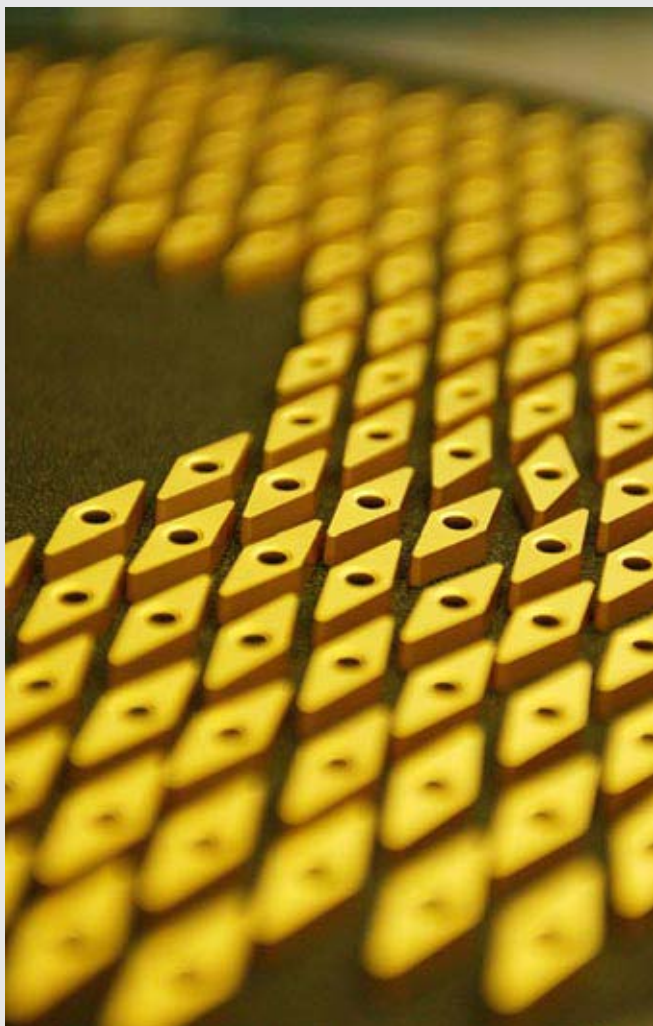
i framtiden demonstrerades för aktiemarknad och medier, som deltog på Sandviks kapitalmarknadsdag i Peking och Langfang i maj.

Sandviks första kontor i landet etablerades 1985 och dotterbolaget Sandvik China Ltd bildades 1993. Idag finns tjugo försäljningskontor i alla viktigare provinser och fyra helägda tillverkningsenheter. Den största fabriken finns i Langfang söder om Peking och producerar hårdmetallverktyg. I staden Qingdao på ostkusten, 50 mil från huvudstaden Peking, finns en enhet för tillverkning av stansstål för den kinesiska förpackningsindustrin. Det senaste tillskottet är en fabrik för tillverkning av processanläggningar i Shanghai. Där finns också ett Productivity Center för utbildning av Sandvik Coromant's kunder och egen personal.

Totalt arbetar över 600 personer på Sandvik i Kina och försäljningen har passerat 1,2 miljarder kronor. Kina är därmed på god väg att ta sig in på listan över koncernens tio största marknader. Ett mål man hoppas nå redan i år.



Visste du att ...



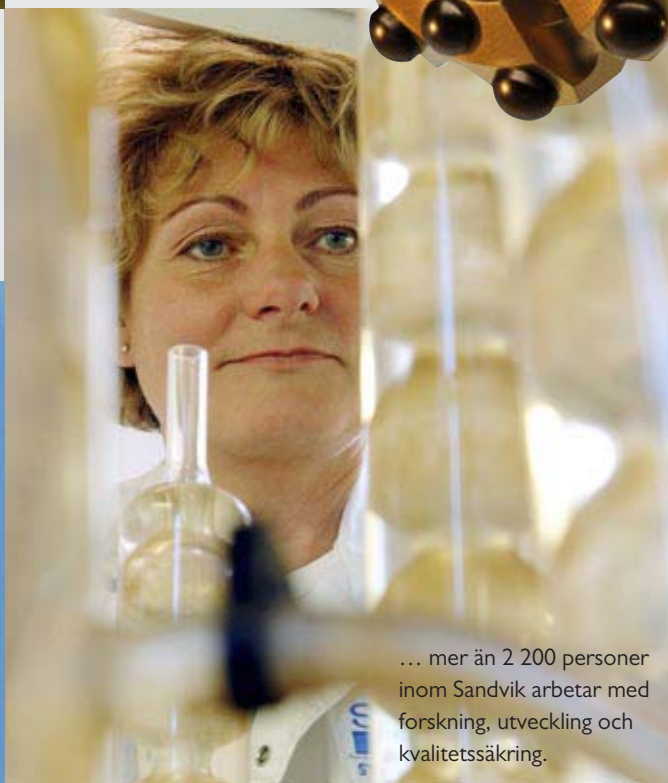
... det går åt 3 000 hårdmetallskär vid metallbearbetningen vid tillverkning av en flygplansmotor till en jumbojet.

... av ett kilo rostfri Sandvik-tråd kan man tillverka 100 000 nålar för kranskärlekskirurgi.



... Sandviks snabbast växande marknad 2003 var Sydafrika, där omsättningen ökade med 23 procent.

... sedan de hårdmetallbestyckade bergborrharna introducerades av Sandvik för omkring ett halvsekel sedan har borrhastigheten ökat med mer än 3 000 procent.



... mer än 2 200 personer inom Sandvik arbetar med forskning, utveckling och kvalitetssäkring.

B

porto betalt

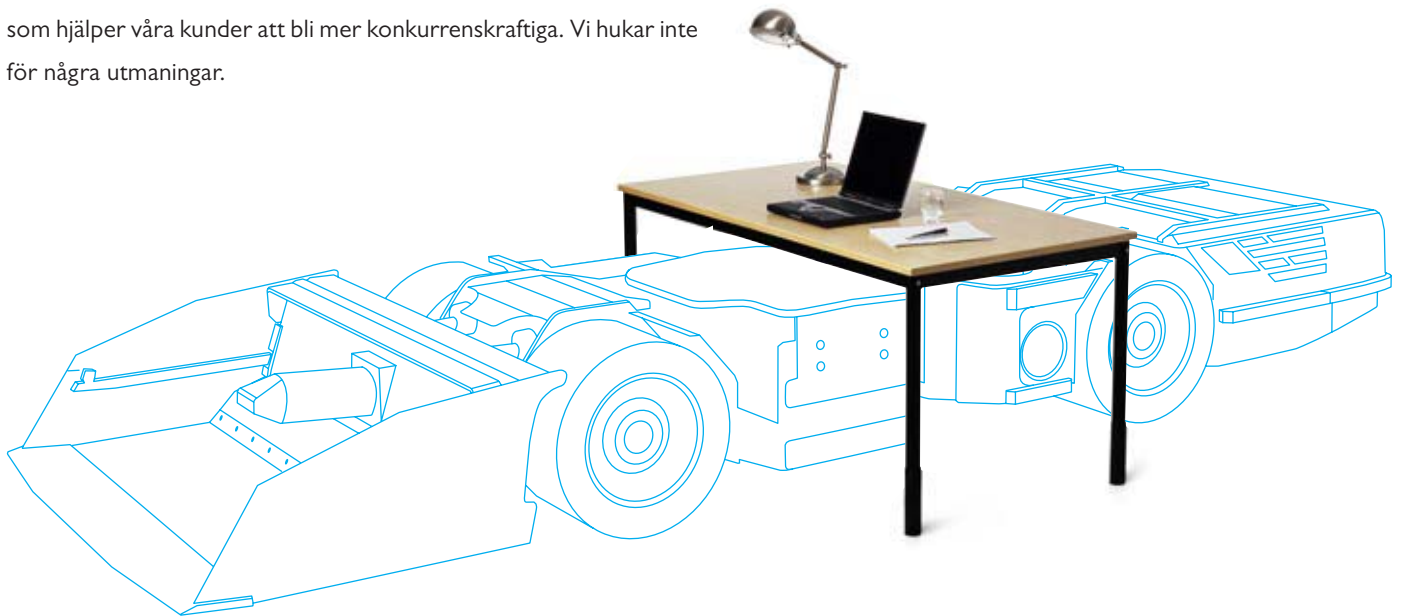
När Sandvik utvecklade världens lägsta gruvmaskin skedde det under bordet

Utmaningen: Den viktiga metallen platina förekommer i form av tunna horisontella lager i berggrunden. Vanligtvis är dessa mindre än en meter höga. Brytningen sker därför oftast manuellt – och är tidsödande – eftersom konventionella maskiner inte är anpassade för denna typ av utvinning. De är för stora, vilket leder till att betydande mängder material som inte innehåller platina bryts ”i onödan”. Drömmen vore maskiner som inte är högre än 90 cm.

Ett lateralt tänkande: Chefen för ett av Sandviks produktcenter för gruvutrustningar nappade på denna utmaning. Han inbjöd sina utvecklingsingenjörer till ett möte på sitt rum. Bordsplaceringen var en aning originell. Han bad alla sitta ner på golvet under skrivbordet. Budskapet var tydligt: ”Utveckla en gruvmaskin som får plats på höjden här under!”

En låg profil: Resultatet blev världens lägsta gruvlastare som bara är 88 cm hög! Detta låga mått kan direkt översättas i högre produktivitet. Det handlar om att kunderna kan uppnå uppemot 50% effektivare utvinning.

Högt i tak för innovationer: Sandvik satsar betydligt mer på FoU än sina konkurrenter. Vi investerar i storleksordningen 4% av vår omsättning. Det motsvarar cirka 2 miljarder kronor årligen. Resultatet är en ständig ström av nya patenterade produkter och idéer som hjälper våra kunder att bli mer konkurrenskraftiga. Vi hukar inte för några utmaningar.



www.sandvik.com