

## SAP kundehistorie



Der var lagt op til mere end blot småjusteringer, da Duni Danmark A/S stod foran et årtusindskifte og skulle imødekomme en overordnet koncernbeslutning om ny IT-plattform – også en stor del af medarbejderstaben måtte ændre adfærds- og forretningsmønster.



## SÅ ER DER SERVERET.

”Tidligere havde vi vores eget system – på vores egen server – som vores egen IT-ansvarlige så kunne gå ned at klappe hver dag, inden han gik hjem. Nu står serveren i stedet i Halmstad”, opsummerer Økonomidirektør Arne Larsen meget rammende situationen for Duni Danmark – en mindre salgsenhed og del af et langt større og verdensomspændende hele.

”Vi havde gerne valgt at fortsætte med det gamle system her i den danske salgsafdeling, men vores koncernrelationer spillede en central rolle, da den fremtidige IT-strategi skulle struktureres. Det største selskab i Duni-koncernen er tysk, og de lande, der rent rapporteringsmæssigt hører under Tyskland, såsom Holland, Belgien, Frankrig og Schweiz, kørte allerede SAP-systemer i 1998, da beslutningen skulle endeligt træffes på koncernniveau. Det vil derfor sige, at vi i Danmark ikke selv har truffet beslutningen – vi er blevet truffet!” smiler Arne Larsen forklarende om valget af SAP som løsningsleverandør.

Arne Larsen var Projektleder på SAP R/3-implementeringen, der blot krævede 4 måneder, før Duni kunne trykke på knappen for systemets idriftsættelse – kort før sommerferien i 1999. I en længere beskrivelse af implementeringsperioden, der tog sin begyndelse den 9. februar og sluttede 31. maj, tilføjer han et hovedrystende, men smilende ”det glemmer jeg aldrig” adskillige gange. ”Det blev lidt af en travl periode, kan man sige...” konstaterer han og undertrykker et yderligere forbrug af til lægsord. ”Men det var det hele værd!”

## ET FARVEL TIL ”SÅDAN PLEJER VI AT GØRE”-KULTUREN

”Fra ledelsens side følte vi os nødsaget til at melde ud fra starten, at den nye SAP-løsning ikke ville være ensbetydende med status quo i vores

interne forretningsgange. Men til trods for dette opgør med ”sådan plejer vi at gøre”-kulturen erklærer samtlige 45 brugere på installationen sig i dag enige i at kunne yde en langt bedre kundeservice via det nye system, der også har givet os langt større opfølgingsmuligheder. Dette skyldes bl.a. at statistikdelen er så utroligt stærk. Vores lagerstyring og kørsel af lokationsnumre i SAP-løsningen giver os en væsentligt bedre håndtering af de ca. 4.000 aktive artikler, vi skal holde styr på dagligt. Det var ikke noget, vi på forhånd havde noteret os, at vi gerne ville opnå – det var bare én af de mange goder, der fulgte med. Et ekstra plus”.

”Det, der i virkeligheden fra start var af afgørende betydning og en forudsætning for målrettet og målbar brug af SAP-systemet var, at vores ordrerutiner skulle være logisk og funktionelt opbygget. Vi er en salgsvirksomhed, så indkomne ordrer og håndteringen heraf er vores levebrød. Det første, vi stiftede bekendtskab med i den forbindelse, virkede umiddelbart temmelig kompliceret. Men det fik vi hurtigt løst – og i dag har vi en løsning, der – også på dette område – er meget brugervenlig”, uddyber Arne Larsen.

Da snakken falder på emnerne uddannelse og kompetencer, er begejstringen næsten til at tage at føle på i Arne Larsens udsagn. ”Der var ganske afgjort nogle medarbejdere, der havde frygtet, at de med den nye systemindførelse ikke længere kunne udføre de funktioner, de plejede. Men de blev mere end positivt overraskede”, fortæller han, inden han fortsætter, ”de kunne næsten være SAP-sælgere i dag! Nogle gange bliver jeg næsten flov på systemets vegne over den store mængde ros – men det er faktisk situationen. Mange af de 45 brugere, der arbejder med systemet hver dag, kaster sig rundt i statistikprogrammer og har virkelig set mulighederne. De er absolut et godt eksempel på, hvad systemet egentlig kan, hvis man bare sætter sig ned og prøver sig frem – uden at skulle være den store EDB-haj i øvrigt”.

”Og det er nok noget af det, jeg savner i den gængse medieomtale af SAP. Jeg lader mig faktisk irritere over mange af de unuancerede historier, vi får serveret om SAP i pressen – for hvis folk ikke er i stand til at gennemskue de skræmmebilleder, der opstilles – hvis de altså når længere end til overskrifterne! – så har de ikke den rette opfattelse af, hvad SAP som virksomhed og produkt rent faktisk står for. Så man kan sige, at jeg med denne historie egentlig forsøger at slå Duni’s eget slag for SAP. Vi har ingen andre interesser i det her, men synes bare, at man hos SAP fortjener det”, argumenterer Arne Larsen for Duni’s motivation for at foretage et interview.

## HØJE FORVENTNINGER

”Mine personlige forventninger til systemet – især på statistiksiden og med hensyn til ordrebehandling – var meget høje. Og jeg har da også i

forløbet måttet konstatere, at jeg i visse sammenhænge opstillede store krav til denne nye løsning, som, jeg naturligvis ønskede, skulle fungere mærkbart bedre end det forrige egenudviklede system – uanset i hvor stor eller mindre grad, det berørte et givent forretningsområde. Eksempelvis finansdelen er ikke den mest komplicerede i en forretning som vores – vi kan næsten lave vores regnskab tre dage forud for årsafslutning og så læne os tilbage og sige ”det var det!” simplificerer Arne Larsen. ”Men selvfølgelig ønskede vi en gennemgribende bedre og mere integreret forretningsløsning – på alle områder – så i dag kan jeg kun konstatere, at også i forbindelse med finansdelen har vi fået en mere hensigtsmæssig løsning forærende – endnu en fjer i hatten, når man ikke umiddelbart har fokuseret på det i forvejen. Så alt i alt er mine forventninger så absolut blevet indfriet”.

## E-HANDEL – ET KIG IND I FREMTIDEN

På spørgsmålet om, hvorvidt han ville gøre det hele igen, lyder det meget ærlige svar: ”Så sjovt synes jeg nu heller ikke, det var! Men når det så er sagt, har jeg bestemt ikke noget imod at gøre det igen”.

Og meget tyder på, at Arne Larsen iden allernærmeste fremtid igen vil tage livtag med den næste ”lidt travle periode”.

”Det er et stadigt stigende krav fra vores kunder – især fra hele den offentlige sektor – at de vil kunne handle via nettet. Samtidig har vi en del større kunder i den private sektor, som langsomt, men sikkert, bevæger sig i samme retning. Og da kundetilfredshed er det, det hele drejer sig om, ser vi e-handel som vores næste afgørende skridt. e-handel vil ganske givet tilgodesse nogle kundebehov, der allerede tildels eksisterer i dag, men som vil blive meget større med tiden, så via en e-handelsløsning vil vi kunne styrke en lang række kunderelationer over tid”.

”I den forbindelse er det vigtigt at pointere, at vi med købet af SAP R/3-systemet tog en meget fremtidsrettet beslutning. Ikke alene købte vi den løsning, der i dag er fuldt ud implementeret hos Duni Danmark – vi købte og betalte også for den e-handelsløsning, der ligger latent i systemet og bare venter på at blive taget i brug. Så vi skal ikke ud at investere igen – løsningen skal bare aktiveres for, at e-toget kan komme ud at køre – med os i forreste vogn!” slutter Arne Larsen tilfreds.

**Duni Danmark A/S, der er et salgskontor med i alt 90 medarbejdere, har domicil i Rødovre. Kontoret er et datterselskab af Duni-koncernen, hvis grundsten er lagt i Sverige, med ca. 3.000 ansatte på verdensplan. Produktporteføljen dækker over en lang række kvalitetssprodukter inden for bordmiljø og servicering – deraf også det internationale klingende firmaslogan: A well-dressed table!**