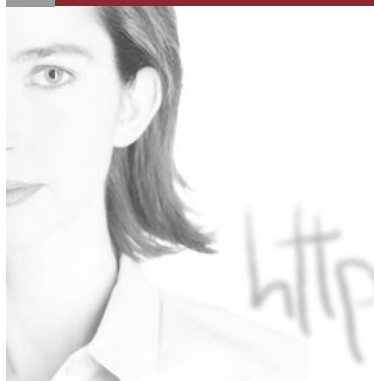


SAP kundehistorie



"SAPs portalløsning gør os mere procesorienteret, hvilket er altafgørende for en mindre virksomhed som vores, hvis vi skal have kapacitet til at lære nye ting og udvikle forretningen. Ydermere er projekt- og implementeringsforløbet netop færdiggjort på kun 12 uger – og på denne rekordtid er der oven i købet gennemført en effektiv integration til vores andre systemer. SAP-projektet har med andre ord beskyttet vores eksisterende investeringer på alle måder", udtaler MindShares administrerende direktør Martin Rasmussen.



SAPS PORTALLØSNING GØR DET NEMT AT HAVE STORE KUNDESERVICEPLANER, SELVOM MAN ER EN MINDRE VIRKSOMHED.

Udfordringen er åbenlys – slaget om kunderne kan ikke længere vindes på klassiske parametre som produkt og pris, eftersom begge dele i dag nemt kan kopieres. I dag handler det om at skabe resultater igennem kundesamarbejde og individuel service. Det presser stort set alle virksomheder til at finde nye og mere langsigtede måder at differentiere sig fra konkurrenterne på. En krævende opgave for de fleste. Og en endnu mere krævende opgave for en mindre virksomhed som mediabureauet MindShares danske kontor med sine knap 20 ansatte. Udfordringen for en mindre virksomhed er, at man ofte er tvunget til at anvende ny teknologi for at skabe nye, strategiske forspring. Men det skal foregå inden for et budget, der skal bruges med omtanke – og kun til investeringer, som, man ved, kommer hjem igen.

"MindShare er en moderne kommunikationsvirksomhed, som bl.a. tilbyder mediastrategi, taktisk planlægning og mediaformidling. Da vores profil er meget anderledes end traditionelle formidlingsbureauer, erkendte vi tidligt, at det ikke er branchens grundprodukter, der skaber nye kunderelationer. Derfor ønskede vi at give vores grundprodukt en renaissance og derved tilføre det merværdi. Det kan vi bl.a. gøre ved at differentiere os på vores kundeservice – og det er præcis den differentiering, SAPs portalløsning baner vejen for. Primært fordi løsningen giver

os mulighed for at fokusere på processer frem for produkter”, beretter MindShares administrerende Martin Rasmussen, som forventer at opnå en lang række strategiske forretningsmuligheder med den nye portal.

”SAPs portal sætter os i stand til at tilbyde kunderne information på en langt mere fleksibel og individualiseret måde end før – takket være den rollebaserede opbygning, som giver sikkerhed for at opsætte vandtætte skodder mellem hvilken information, forskellige brugere kan se, og hvad de må se. I første fase stiller vi media- og finansiel information til rådighed for kunderne via portalen, hvilket i praksis giver os mulighed for at lave en webside med relevante oplysninger til f.eks økonomichefen hos en kunde. Så i skarp kontrast til tidligere, hvor kunden skulle vente på det månedlige kontoudtog, vil der altså nu være adgang til informationerne 24 timer i døgnet, året rundt”, fortsætter Martin Rasmussen.

Ifølge Martin Rasmussen optimerer SAPs Enterprise Portal ikke alene MindShares kundeservice, men i høj grad også virksomhedens interne processer. Dermed effektiviseres den interne administration, og risikoen for fejl minimeres:

”Tidligere skulle vi overføre data fra flere systemer – f.eks vores booking-system og økonomisystem. Informationerne blev via regneark eller andre rapporteringssystemer overført til papir, som blev sendt til kunden. Det betød to ting: Data var forældede i samme øjeblik, de blev printet ud – og der var stor risiko for fejl. Data genereres nu i vores eksisterende systemer, hvorefter portalen sikrer, at de vises i et ensartet format på nettet”, uddyber Martin Rasmussen.

”En anden fordel er, at både vi og vores kunder bruger det samme system og ser de samme data. Det eliminerer mange misforståelser og sparer megen tid. Endelig forventer vi, at medarbejertilfredsheden hos MindShare faktisk vil stige, fordi medieplanlæggerne samt økonomi- og bookingfolkene får mulighed for at koncentrere sig om det, de finder mest interessant”, fortsætter Martin Rasmussen.

”Alt i alt gør SAP Enterprise Portal os mere procesorienteret, hvilket er altafgørende for en mindre virksomhed som vores, hvis vi skal have kapacitet til at lære nye ting og udvikle forretningen. Og jeg ser derfor frem til på sigt at få et standardiseret globalt system, hvor hverken omfang eller varighed af projektet kan skræmme mig. Det tog nemlig ikke længere end 12 uger for Aston R5 og deres businesspartner Epona data at implementere løsningen. Så SAP er altså ikke ensbetydende med komplekse og tidskrævende implementeringsforløb”, slutter administrerende direktør for MindShare i Danmark, Martin Rasmussen.

BAGGRUNDSINFORMATION

Da MindShare hørte om SAPs Enterprise Portal, var man ikke sen til at se løsningens potentiale som kundeværktøj – sammenholdt med, at projektet kunne holdes inden for et stramt budget. SAP Enterprise Portal er et rollebaseret ”informationscenter”, som samler og præsenterer de oplysninger, der er relevante for den enkelte rolle/bruger.

Eftersom Enterprise Portal er webbaseret, kan løsningen bruges både som kundeværktøj og som procesoptimeringsværktøj internt i en virksomhed. Anvendt som kundeværktøj giver løsningen personer/roller ekstra nem og hurtig online adgang til skræddersyet kundeinformation. Anvendt som procesoptimeringsværktøj letter Enterprise Portal hverdagen for de interne medarbejdere.

Løsningen er baseret på et åbent rammeværk, der samler og præsenterer information fra vidt forskellige kilder under én hat – uanset om det drejer sig om information fra virksomhedens øvrige systemer eller fra websteder på Internet. SAPs Enterprise Portal kan tilpasses alle brancher og integreres med gængse systemer. Og netop derfor er løsningen også velegnet til mindre virksomheder, da der ikke stilles krav om, at man har eller installerer andre SAP-systemer.