

## SAP Customer Success Story



Felleskjøpet Trondheim (FKT) har vært kunde av SAP siden januar 1997, med løsninger innen regnskap/økonomi, produksjon, verksted og inn- og utlogistikk. I mars 2005 rullet FKT også ut en HR-løsning som omfatter lønns-, reise-, personal- og tidsadministrasjon. Dette har ført til en bedre integrert løsning med vesentlig effektivisering og økt kontroll.



## FELLESKJØPET TRONDHEIM EFFEKTIVISER DRIFTEN

Felleskjøpet Trondheim er et eget innkjøpssamvirke som eies og styres av bønder i regionen. De viktigste aktivitetene er produksjon og salg av kraftfôr, samt plantekulturprodukter som gjødsel og såvarer. I tillegg er det salg via FKTs egne selgerkorps, butikker og verksteder. Totalt har FKT 550 ansatte fordelt på blant annet 31 butikker, 23 verksteder og 6 produksjonsanlegg. Med en desentralisert struktur og lokasjoner over store deler av Midt- og Nord-Norge, er det et stort behov for gode forretningssystemer for at FKT skal fungere optimalt.

– Ved å integrere eksisterende R/3-løsninger med en HR-modul, har vi fått et mer helhetlig system og mange synergi-effekter. Med SAP har vi oppnådd en mer gjennomgående måte å tenke på, og fått et svært godt datagrunnlag for beslutninger. Vår HR-løsning omfatter så langt administrasjon av lønn, reise, personal og timeregistrering, men vi vil gradvis ta i bruk flere bruksområder innenfor HR-modulen, sier Liv Schou, personal- og kvalitetssjef i Felleskjøpet i Trondheim.

I tillegg til egne ansatte har Felleskjøpet Trondheim datterselskapene Felleskjøpet Trondheim Maskin (FKTM) og Rishaug Anleggsmaskiner. FKTM med sine om lag 40 ansatte er integrert i Felleskjøpets HR-løsning. Rishaug Anleggsmaskiner er planlagt integrert i HR-løsningen i starten av 2006.

## SPENNENDE PORTALPROSJEKT

FKT har satt i gang et eget portalprosjekt som lanseres i disse dager. Portalen er i første omgang en erstatning av dagens intranett med nyheter og kontaktinformasjon. I tillegg er det utviklet et dokumentssystem, basert på KM-modulen i portalen. Brukerne blir automatisk logget på portalen, med sin egen bruker, når de slår på PCen. Det er også single sign-on mot en del andre interne og eksterne løsninger.

– Når det gjelder våre SAP-løsninger bygger vi stein på stein. Ved å rulle ut en og en modul etter behov, har vi god kontroll over prosjektene og vi bygger løpende intern kompetanse. Det er viktig for oss å ha folk med erfaring og ekspertise på SAP internt, sier Schou.

## MODERNISERING AV LANDBRUKET

Felleskjøpet Trondheim driver også forbedringsprosjekter, der blant annet automatisering av vareflyt har vært sentralt. Ved å ta i bruk PDAs tas det automatisk ut kjørelister fra SAP-systemet som sendes over til sjåførene via GSM-nettet. Disse får med dette en langt mer effektiv hverdag. I tillegg til å motta kjørelister melder sjåførene ved hver leveranse fra om nøyaktig hvor mye som er levert, noe som sikrer at det raskt kommer ut riktig faktura uten manuelt etterarbeid. PDAs benytter en webbasert applikasjon som koples direkte til SAP-systemet.

Et annet spennende prosjekt som FKT utvikler sammen med selskapet Elotec er automatisering av kraftforbestillinger. Dette vil skje ved at sensorer fra Elotec varsler når innholdet i kundenes siloer har sunket til et gitt nivå. Det skal da meldes fra elektronisk til FKTS SAP-system, slik at ny bestilling registreres automatisk.

## EFFEKTIV KUNDETJENESTE

Også kundebehandlingen går meget effektivt unna. Kundeservicecenteret mottar og behandler i snitt cirka 25.000 telefonsamtaler i måneden. Her er SAP ordrebehandling integrert med Telenors callsenter-løsning InContact. Ordrebehandler får tilgang på aktuell kundeinformasjon som ordre, vare, historikk og kundespesifikasjoner (reskontro) i samme øyeblikk som kunden ringer, og kan legge inn nye ordre. I tillegg til dette har kunden mulighet for å legge inn ordre og se på sine gamle fakturaer via SAPs e-handelssystem. Felleskjøpet Trondheim betjener cirka 25 prosent av sine tonnwarekunder via denne e-handelsløsningen.



**“Ved å integrere eksisterende R/3-løsninger med en HR-modul, har vi fått et mer helhetlig system og mange synergieffekter”**

Liv Schau, personal- og kvalitetssjef i Felleskjøpet i Trondheim

## BEDRE RAPPORTER

For å designe gode rapporter på blant annet salg og leveranser har Felleskjøpet Trondheim integrert SAP-modulen Business Warehouse. Gjennom bedre rapporter kan samvirket tuftes sin operasjonelle drift og beslutninger på svært gode data.

– Vi får svært gode rapporter, noe som er til god hjelp i vår daglige drift. I forbindelse med innføringen av Business Warehouse har vi flyttet over den lasten disse rapportene krever på en ny server, slik at produksjonen ikke hemmes når det kjøres omfattende rapporter, sier Schou.

I tillegg til eksisterende SAP-løsninger har FKT planer om å starte prosjekter innen kundeføring (CRM) og planlegging og automatisering (APO).