

SAP kundehistorie



"Det drejer sig om forbedring af kundere-lationer, men også om stadig højere indtjen-
ing ved vækst og pro-
duktivitet", udtaler IT
Manager i Danfoss, da
snakken falder på frem-
tidige initiativer og sam-
arbejdet med løsnings-
leverandøren SAP.

Danfoss



ET AF DANMARKS STØRSTE INDUSTRI- LOKOMOTIVER VARSLER NYE TIDER.

Man må næsten knibe sig i armen for at overbevise sig selv om, at man rent faktisk er vågen, når IT Manageren i en af Danmarks mest velrenommerede virksomheder fortæller om fremtidssyn og -planer – det lyder altsammen næsten for godt til at være sandt. Og hvis man under interviewet griber sig selv i at trække på smilebåndet, når talen går i retning af forandringsproces, omorganisering og nye tider, er det ikke af mangel på respekt, men udelukkende i fuld tiltro til, at netop denne danskejede virksomhed, der med rette kan kalde sig global og verdensledende, vil lykkes med sit forehavende.

Begejstringen er kort sagt smittende, når Jens Hartmann fortæller om Danfoss' mangeartede initiativer og arntag med den nye økonomi:

"Vores mangeårige samarbejde med SAP Danmark A/S har resulteret i en strømning af vores forretningsgange, som har været medvirkende til, at organisationen i dag er hurtigere reagerende og omkostningseffektiv. Dette gør sig gældende på tværs af samtlige led i virksomheden – fra udvikling og produktion til salg og distribution – og kommer således ikke kun Danfoss til gode, men også vores kunder".

INTEGRATION + VÆRDI = MYSAP.COM

"Valget af SAP faldt tilbage i 1988, hvor vi indså, at vores daværende egenudviklede mainframe-system inden længe ville koste os for mange ressourcer rent

vedligeholdelsesmæssigt – ikke mindst i kraft af år 2000-problematikken, der allerede dengang var et meget omtalt emne”, forklarer Jens Hartmann.

”SAPs visioner stod mål med vores, idet netop et integreret virksomhedssystem kunne skabe den fleksibilitet og værdi i fremtiden, som vi ønskede. Men fordi Danfoss er en koncern, der består af en lang række divisioner med forskelligt produkt- og salgsfokus gik vi en lidt anden vej end den gængse ved selve systemimplementeringen. Vi anerkendte fuldt ud ERP som forretningskritisk for den samlede koncern, men valgte at køre én installation pr. forretningsenhed for derved at sprede risikoen, datamængden og kompleksiteten. Hver forretningsenhed kan omfatte fra 300 til 2500 medarbejdere, så kravene til systemkraft er stadig temmeligt voldsomme, men kravene til integration er så meget desto større”.

”Derfor er det i dag sådan, at mange af vores forretningsdivisioner befinder sig på forskellige niveauer i forhold til SAPs produktportefølje. Der er selskaber, som kører SAP R/2 på 11. år, mens andre enheder for længst har implementeret komplette SAP R/3-løsninger – en niveauforskel, der var medvirkende årsag til, at vi for kort tid siden underskrev en kontrakt på mySAP.com – en central aftale, der på sigt skal udjævne forskellene og skabe konsensus blandt vores mange selskaber. Vi er altså i dag ca. 6.000 brugere af SAPs løsninger, men i kraft af den nyligt underskrevne mySAP.com-kontrakt er alle vores 20.000 ansatte potentielle fremtidige brugere”, fortæller Jens Hartmann.

KAN MERE, KAN BEDRE, KAN BILLIGERE

”Ydermere står det os i dag klart, at vi som virksomhed vil omorganisere stadigt mere og oftere ved køb og salg af enheder, der så skal integreres eller udskilles. Dette stiller ikke alene krav til vores valgte virksomhedsløsning, men også til de stadigt større forretningsdivisioner og synergien dem imellem. Derfor gennemgår vi p.t en gennemgribende forandringsproces, der ikke alene har ændret vores ledelsesstruktur, men som også vil skabe en ny arbejdssituation for mange af vores medarbejdere. Vi taler bl.a. om centraliserede distributionscentre og om en markant karakterændring hos vores salgsselskaber, idet målsætningen bl.a. er at centralisere administration af salg og distribution samt indføre fælles personale- og kundeplejepolitik i Europa”, uddyber Jens Hartmann.

”Og netop kundeplejen er det centrale element”, fortsætter han.
”Organisationsstrukturen skal gøres gennemsigtig og letforståelig for

vores kunder, men lige så vigtigt er det, at vi med mySAP.com har en så velfungerende platform, at der nu er basis for at skubbe IT-ressourcer over mod forretningsunderstøttelse og værdiskabelse for vores kunder”.

”mySAP.com-kontrakten omfatter alle produkter og gør os dermed i stand til at fortælle og vise vores kunder, at vi ”kan mere, kan bedre, kan billigere”, når de forespørger fordele ved samarbejdet med Danfoss”.

”Vi kigger p.t seriøst på APO – Advanced Planner & Optimizer – til bedre styring på tværs af vores leveringskæder, men også CRM og SAPs Business Information Warehouse er med i puljen af interessante og nærtforestående fremtidsmuligheder. Derudover er e-business fundamentalt for Danfoss som koncern, idet vi derved bl.a. kan foretage lagercheck i reel tid og således er i stand til at tilbyde kunderne bedre service. mySAP.com er i kraft af sit helhedsgreb om forretningen det langsigtede, strategiske og naturlige valg, der muliggør, at vi leverer en større og bedre helhed til vores kunder”, fortæller Jens Hartmann, inden han afslutter:

FORSTÅ KUNDERNE

”For Danfoss drejer det sig udelukkende om at kunne afspejle sit marked og sine kunder. De kræver i dag mere end kvalitetskomponenter og lave priser. De er interesserede i vores produkter, men de er ligeledes interessede i, at vi demonstrerer en åbenlys forståelse for deres forretning. De ønsker applikationseksperise og løsninger. De vil arbejde uden geografiske grænser og skal således have en leverandør, der via sit globale netværk er i stand til at levere hurtige svar – når som helst, hvor som helst. Det er vilkårene i dag, og netop derfor er vores succes med den igangværende forandringsproces i den samlede Danfoss koncern altafgørende for, at vi kan møde kunderne på disse vilkår”.

Danfoss er Danmarks største industrielle koncern med en årlig omsætning i 1999 på EURO 1,978 millioner og ca. 20.000 ansatte på verdensplan. Danfoss, der søger at nå sine mål ved minimal brug af råmaterialer og energi – uden skadelig miljøpåvirkning, men ved effektiv udnyttelse af ressourcer, tilhører den absolutte top inden for undersøgelse, udvikling og produktion af mekaniske og elektroniske komponenter til adskillige industrielle brancher.