

Med 6600 medarbejdere fordelt på over 150 hoteller er Scandic Nordens førende hotelkæde. I en sådan organisation er det nødvendigt med et sammenhængende system til intern kommunikation og information, statistik og opfølgning. Siden 2006 har de benyttet sig af SAP BusinessObjects til disse opgaver.

INFORMATION OG KOMMUNIKATION ENKELT OG EFFEKTIVT

Scandic er en stor organisation, geografisk spredt på over 150 hoteller i 10 lande. Alene i Sverige findes 73 hoteller. Scandics filosofi er at være "en hotelkæde, ikke en kæde af hoteller". Dette indebærer, at man giver sine gæster et konstant og konsekvent kvalitetsniveau uanset, hvilket hotel de bor på. En grundlæggende forudsætning for at kunne opretholde dette er, at man er konsekvent i sin interne information og kommunikation. Men det har ikke altid været helt let.

– Inden vi købte BusinessObjects arbejdede vi mod et basesystem via forskellige former for grænsesnit, fortæller Mats Bülow, virksomhedsansvarlig for datawarehouse på Scandic. At få et samlet billede var svært og statistikmulighederne begrænsede. Det skete tit, at vi sendte excel-dokumenter frem og tilbage via e-mail, men det holdt ikke i længden. Vi havde behov for effektivt at samordne og distribuere information.

Løsningen hed altså SAP BusinessObjects. En programpakke, som Mats beskriver som brugervenlig og fleksibel. Scandic indkøbte pakken i slutningen af 2006 og efter kun 5 måneder var arbejdsmetoden implementeret i hele den store og udsprede organisation.

– Den er let at anvende. Man logger ind med sit ID, derefter får man adgang til forskellig information alt efter hvilke adgangsrettigheder, man har. En chef har for eksempel adgang til mere information end en receptionist. Og hvis en sælger logger ind, får han eller hun information om deres egne kunder. Man kan altså skræddersy de enkelte systembrugere i forhold til, hvad personen arbejder med. Der findes også mange muligheder som administrator for at bygge videre på det eksisterende system, og tilpasse det efter sin virksomhed.

Velkomment salgsværktøj

Ifølge Mats passer BusinessObjects godt til deres organisation.



Scandic er en stor og spredt organisation. Tidligere arbejdede man med forskellige systemer og former for grænsesnit for at samkøre information og kommunikation, hvilket ofte gav problemer.

Nu arbejder man med SAP BusinessObjects, hvilket har resulteret i et samlet billede og en forenklet og mere effektiv arbejdsmetode.

FORDELE

- Skræddersyede anvendelsesområder til den enkelte medarbejder.
- Mulighed for tilpasning til ens egen virksomhed.
- Samordning af information, kommunikation, statistik og opfølgning.
- Man kan effektivt varetage drift, vedligeholdelse og videreudvikling med lav bemanning.
- Forbedret adgang til information.
- Let at nå ud til alle medarbejdere i hele organisationen.
- Let at sammenligne for eksempel tidsperioder og resultater.
- Fælles platform for alle medarbejdere.

Et eksempel på dette er, hvordan Scandic har organiseret sig på salgssiden. I Norden arbejder man med et centraliseret salgsteam, der har specialviden om forskellige segmenter. Uden for Norden har man et salgsteam for hvert hotel, og samarbejder derudover med et antal eksterne virksomheder inden for andre brancher for at kunne tilbyde sine kunder et optimalt ophold. Sammenholdt med Scandics filosofi om at være en hotelkæde og ikke en kæde af hoteller stiller denne organisation naturligvis krav til, hvordan man arbejder med intern kommunikation og information. Mats fortæller, hvordan BusinessObjects har lettet deres arbejde betydeligt.

"VI KAN EFFEKTIVT VARETAGE DRIFT, VEDLIGEHOLDELSE OG VIDEREUDVIKLING MED LAV BEMANDING."

– Ved hjælp af BusinessObjects har vi kontrol over aspekter som markedsegmenter, kampagner og bookingkanaler. Et konkret eksempel er bookingkanalerne. Det er nu let at se, hvor mange bookinger vi får ind via internettet, samtaler og så videre. Det gør det nemt at følge op på resultaterne og tilpasse tiltag derefter. Før vi fik BusinessObjects var det meget sværere, og det tog megen tid at samle information, følge op på den og handle ud fra den.

– Nu til dags hvor folks adfærd og købevilje på internettet udvikles i rasende fart, har man ikke tid til at lede efter information. Den skal findes direkte tilgængelig ellers kører udviklingen forbi dig. Vi har nu god informationskontrol via vores intranet. Vores datawarehouse er bygget i høj kvalitet og dette betyder, at vi effektivt kan varetage drift, vedligeholdelse og videreudvikling med lav bemanning.

Bred anvendelse

Og det er ikke alt. Mats fortæller om, hvordan BusinessObjects har givet Scandic en markant forbedring af adgangen til information, bedre muligheder for at bore i informationen og for at sammenligne forskellige tidsperioder i forhold til hinanden.

– Takket være BusinessObjects har vi helt enkelt bedre service for alle vores medarbejdere, bedre kontrol over information og kommunikation, og en mere effektiv arbejdsmetode. Det faktum, at Scandic befinder sig i en ekspansiv fase med tilblivelse af nye hoteller i blandt andet Sverige, Norge, Finland og Tyskland, gør næppe behovet for BusinessObjects mindre – snarere tværtimod.

– At have en fælles platform, som alle medarbejdere er del af, er uvurderligt.