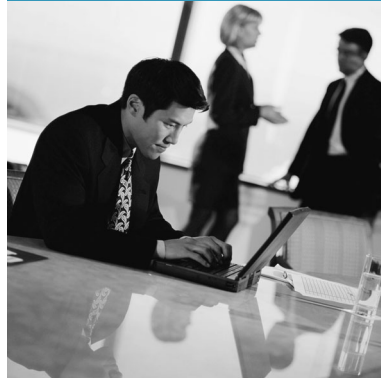


SAP Customer Success Story



Anglo-Nordic Oy Ab on vuonna 1935 perustettu tukkukauppa, jonka asiakkaita ovat muun muassa keskusliikkeet, kauppaketjut ja erikoisliikkeet. Yritys tuo maahan korkealaatuisia multimediatuotteita, konttoritarvikkeita, työkaluja ja urheiluvälineitä. Anglo-Nordic vastaa tuotteiden markkinoinnista, jakelusta, teknisestä hullosta ja jälkimarkkinoinnista, joten integroitu, läpinäkyvä toimitusketju on yksi yrityksen kriittisistä menestystekijöistä. Edelläkävijänä tunnettu perheyritys halusi myös avaimet sähköiseen liiketoimintaan. Anglo-Nordic työllistää 75 henkeä ja yrityksen liikevaihto vuonna 2002 oli 91 miljoonaa euroa.



PROJEKTIN KESTO ALLE NELJÄ KUUKAULTA

INTEGROITU KOKONAISRATKAISU PK-YRITYKSEN MUUTOKSEN MAHDOLLISTAJANA

Anglo-Nordicin organisaatio oli vuosien varrella muotoutunut hyvin tuotelähtöiseksi neljän myyntilinjan mukaan. Jokaisella osastolla oli omat hallinnolliset toimintonsa ja joskus jopa omat, muista riippumattomat toimitusehtonsa. Vanha tietojärjestelmä ei tukenut toimintojen tai perustietojen yhtenäistämistä. Anglo-Nordic on aina elänyt vahvasti ajan hengessä, joten toimintatavat ja prosessit päätettiin uudistaa kokonaisvaltaisesti.

“Halusimme ikään kuin kivijalan, jonka päälle voimme rakentaa uudet toimintamallit ja näin ollen ohjata logistiikkaa tehokkaammin”, kertoo Anglo-Nordicin varatoimitusjohtaja **Martin Simberg**. “Toimintaamme leimaa nopeus: kun saamme aamulla varastoon erän Nokian uusia matkapuhelimia on niiden oltava jo iltapäivällä asiakkaidemme varastossa.”

KATTOHINTAINEN PROJEKTI AVAIMET KÄTEEN -PERIAATTEELLA

“Tärkeä lähtökohta oli oikean kumppanin löytäminen, sillä pelkkää järjestelmätoimittajaa emme hakeneet”, sanoo Simberg. “Valitsimme BPS Consulting Oy:n, jonka pk-yrityksille suunniteltu kokonaispalvelumalli sopi meille parhaiten ja jolla oli tarjota riittävät resurssit projektin läpiviemiseen. Järjestelmävalintamme on SAP, sillä uskomme ennen kaikkea sen logistiikkaosaamiseen.” BPS sitoutui toimittamaan Anglo-Nordicille kattohintaisen SAP-projektin avaimet käteen -periaatteella. BPS vastasi myös laitteistosta

ja hosting-palveluista. Kumppanin kokemus lukuisista SAP-projek-teista ja kokemus niin sanotuista parhaista käytännöistä toimivat hyvinä referensseinä.

Ennen projektin alkua BPS Consulting teki Anglo-Nordicille soveltuvuusanalyysin, jossa kartoitettiin muun muassa mahdolliset riskit. Projektin kick-off pidettiin elokuussa 2002. "Asetimme tavoitteiksi prosessien ja yrityksen sisäisten kulttuurien yhtenäistämisen", kertoo Martin Simberg lähtötilanteesta. "Myös suunnittelun, ohjauksen ja valvonnan työkaluja tuli kehittää, jotta toimintamme olisi jatkossakin tehokasta. Esimerkiksi asiakastiedon ja toimitusketjun eri vaiheiden on oltava läpinäkyviä, jotta kaikki tarvittavat tahot pääsevät niitä hyödyntämään."

PROJEKTI LÄPI ALLE NELJÄSSÄ KUUKAUDESSA

Anglo-Nordicin SAP-projekti kesti kolme ja puoli kuukautta. Nopean toteutuksen mahdollisti oman henkilökunnan sitoutuminen tekemiseen. Joulukuun 2002 alussa yritys otti käyttöönsä myynnin ja jakelun, materiaalihallinnon, varastohallinnan ja taloushallinnon SAP-ratkaisut. "Projektissa oli kaiken kaikkiaan hyvä henki ja yhteistyö eri tahojen kanssa sujui mainiosti", Simberg muistelee. "Tämä on toistaiseksi Anglon suurin uudistamisprojekti. Koko henkilökunnan sitoutuminen on auttanut meitä saavuttamaan asetetut tavoitteet. Vaikka iso osa henkilöstöstä on ollut mukana projektissa, on normaali liiketoiminta sujunut yllättävänkin hyvin."

Koulutukseen panostettiin voimakkaasti projektin alusta lähtien, sillä jokainen Anglo-Nordicin 75:stä työntekijästä valmennettiin käyttämään järjestelmää. Koulutusta käytettiin samalla kanavana tukea henkilöstön kehittämistä. Osaamisen laajentaminen kaik-kialle organisaatioon takaa myös jouhevan varamieskäytännön esimerkiksi lomien aikana. Sisäinen tiedottaminen projektin eri vaiheista oli pienen tiedotusryhmän vastuulla.

LOPPUTULOKSESTA HYÖTY ENNEN KAIKKEA ASIAKAS

Järjestelmän käyttöönoton myötä Anglo-Nordic perusti asiakas-palvelukeskuksen, joka koostuu myynti- ja ostoassistentteista. Kes-kittämällä eri myyntilinjojen samaa työtä tekevät henkilöt yhteen yksikköön taataan prosessien yhdenmukaisuus ja vältetään päälle-käiset työt. Tuloksena on tehokkaampi toiminta ja parantunut asiakaspalvelun laatu. "Haastavaa oli yhdistää neljän itsenäisen myyntiryhmän toimintatavat ja rakentaa prosessit koko yrityksen näkökulmasta. Lopputulos näkyy ennen kaikkea asiakkaallemme parempana tavoitettavuutena sekä virheilmoitusten ja reklamaati-oiden vähenemisenä."

Anglo-Nordic on jo ottanut ensimmäiset askeleensa sähköisessä liiketoiminnassa. Myyntiedustajat käyttävät tilausten syöttöön niin sanottuja käsimikroja ollessaan asiakkaan luona. Tiedot siirtyvät pääkonttorin järjestelmään GSM-verkon avulla.

"Anglo-Nordic on ollut dynaaminen edelläkävijä koko historiansa ajan", kertoo Simberg. "Tilaukset ja laskutus kulkevat nyt sähköi-sesti, sillä useilla päämiehillämme on käytössään SAP:n järjestel-mä, samoin asiakkailamme. Seuraava askel on Internet-pohjaisen tilausjärjestelmän rakentaminen."

Järjestelmän siirrettyä tuotantoon uudistustyö jatkuu. Yrityksen prosessit, itse järjestelmä ja sen käyttäjät on hitsattava toimimaan yhdessä. "Ilman integroitua kokonaisratkaisua emme olisi pystyneet muuttamaan toimintatapojamme, jotka nyt käännettiin lähes ylösalaisin. Uskomme tällä saavuttavamme ylivoimaista kilpailue-tua, joka näkyy laadukkaampana ja täsmällisempänä asiakaspalve-luna", Martin Simberg summaa.

www.anglo.fi
www.bps.fi
www.sap.com/finland