

SAP Customer Success Story



Halton kehittää, valmistaa ja markkinoi korkealaatuisia ilmanvaihto- ja ilmastointijärjestelmiä ja komponentteja. Jatkuva tuotekehitys ja asiakastyytyväisyys ovat tärkeä osa Haltonin liiketoimintastrategiaa. Total Halton Quality -ohjelma perustuu prosessien ja toimintojen jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Halton valitsi SAP:n asiakkuudenhallintajärjestelmän, mySAP CRM:n, tukemaan asiakassuhteiden kehittämistä.



HALTON

ASIAKASSUHTEIDEN KEHITTÄMINEN JA TIETOVARASTOINTI HALLINTAAN

Haltonin ja SAP:n yhteistyö alkoi jo vuonna 1998, kun Halton aloitti liiketoimintansa kehittämisohjelman, Allegron. Yritys oli siinä vaiheessa jo laajentanut toimintaansa ympäri maailmaa, joten eri maiden yhtiöt haluttiin verkottaa – lähdettiin hakemaan maailmanlaajuisista toimintamallia. Halton valitsi järjestelmäkumppaniksi SAP:n, koska sen uskottiin parhaiten tukevan Haltonin liiketoimintaprosesseja ja olevan myös pitkällä aikavälillä luotettava partneri. Aluksi käyttöön otettiin toiminnanohjausjärjestelmä SAP® R/3®.

MYNNIN ASIAKASPROSESSIT KUNTOON

Vuonna 2000 Halton laajensi yhteistyötään SAP:n kanssa solmimalla mySAP.com-sopimuksen. mySAP.com on sähköisen liiketoiminnan alusta, joka käsittää itsenäisiä, toisiaan tukevia järjestelmäratkaisuja. Ensimmäiseksi Halton aloitti asiakkuudenhallintajärjestelmä- eli Customer Relationship Management (CRM) -projektin. «Tällaiselle myynnin ja markkinoinnin tukijärjestelmälle oli selkeä tarve: halusimme sisäisesti tehostaa myynnin prosesseja ja sitä kautta parantaa asiakaspalvelua», kertoo talousjohtaja **Kristian Nummelin** Haltonilta. «Toimituksia haluttiin nopeuttaa ja myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet haluttiin huomioida paremmin.»

Projekti aloitettiin terävöittämällä asiakassegmentointia. Toimiva segmentointi mahdollistaa palveluaktiiviteettien suunnittelun ja kohdentamisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Haltonin tavoit-

SAP FINLAND OY

Valkjärventie 2
FIN-02130 Espoo
Puh. (09) 2536 4400
Fax. (09) 2536 4444

www.sap.com/finland

teena on tarjota parempaa palvelua koko rakennusprojektissa vaikuttavaan päätöksentekoketjuun. Tähän ketjuun kuuluu monia tahoja, joiden tiedot eivät koskaan rekisteröidy Haltonin järjestelmiin esimerkiksi laskutuksen kautta. Näin ollen tarvittiin kaikkia sidosryhmiä palveleva tietokanta. «Asiakkailla halutaan tarjota kokonaisratkaisua pelkkien yksittäisten tuotteiden sijaan. Haluamme olla kumppani ja asiantuntija, expert to the expert, joka voi tukea koko rakennusprosessia suunnittelusta toteutukseen. CRM-järjestelmä luo pohjan palvelukonseptien hallitulle kohdentamiselle», Nummelin kertoo.

AVOIN JA INTEGROITU JÄRJESTELMÄ

Hallittu integraatio ja järjestelmän avoimuus olivat Haltonin keskeisiä kriteereitä asiakkuudenhallintajärjestelmälle. Kristian Nummelin selventää: «mySAP CRM keskustelee sujuvasti muiden SAP-sovellustemme kanssa. Ei riitä, että myynnillä on ajantasainen tieto asiakaskunnasta, vaan saman tiedon on välityttävä myös tuotantoon, varastoon ja laskutukseen. Toteutettu järjestelmä integroituu muun muassa varastonhallinnan järjestelmään ja näin varastotiedot ovat saatavilla kaikilla eri osa-puolilla – reaaliaikaisesti. Oltiin asiakkaaseen yhteydessä sitten kasvokkain, puhelimen tai internetin välityksellä, kaikilla yhteyshenkilöillä on hänestä samat tiedot. Asiakas ei ole yksittäisen myyjän tai osaston «oma». Palvelu lähtee asiakkaan tarpeista ja hänen tietonsa ovat tarvittaessa jaettavissa yrityksen sisällä.»

Uuden järjestelmän käyttöönotto vaatii aina totuttujen tapojen ja asenteiden muuttamista. Yksi oleellinen osa tässä on koulutus. Halton on perustanut useita osaamiskeskustoja, «Center of Excellencejä», jotka vastaavat oman tuotealueensa kehityksestä, markkinointimateriaalista sekä tuotekoulutuksesta. Vanhoista toimintatavoista poiketen näistä tuotantolaitoksilla sijaitsevista osaamiskeskustoista tulee myös CRM-järjestelmän hyötykäyttäjää. Näin päästään lähemmäs loppuasiakkaan tarpeiden tunnistamista.

Suomi toimii Haltonin CRM-projektin pilottimaana. SAP R/3 -järjestelmän asennukset jatkuvat yhä Euroopan myyntikontto-reissa ja toiminnan vakiintuessa myös asiakkuudenhallintajärjestelmä tulee käyttöön Euroopan laajuisesti.

HALTON – we care for indoor air

Halton perustettiin Kausalaan vuonna 1969, ja nyt yrityksellä on liiketoimintaa 14 eri maassa. Toiminta on jaettu kolmeen osa-alueeseen: julkisiin tiloihin, suurtalouskeittäisiin ja marine-liiketoimintaan. Yrityksen tuotevalikoimaan kuuluvat huoneilmastointi ja ilmanjako, palonrajoitus ja savunpoisto, ilmapuristimet, keittiöilmanvaihtolaitteet ja ilmastointipalkit. Tuotanto on jaettu neljään maahan, ja yrityksen liikevaihdosta 80 prosenttia tulee ulkomaan toiminnoista.

TIETOVARASTOINTI JA RAPORTOINTI VAIVATTOMAKSI

Asiakkuudenhallintajärjestelmän lisäksi Haltonilla oli tarve kehittää tietovarastointia ja johdon raportointia. SAP Business Information Warehouse (BW) -ratkaisu otettiin käyttöön vuonna 2001 hyvinkin pienillä voimavaroilla ja nopealla aikataululla. «Projektin valmistelu aloitettiin huhtikuussa, ja lokakuussa olimme jo tuotannossa», kertoo Nummelin. Tietovarastoprojektin nopeaa ja hallittua läpiviemistä helpotti BW-ratkaisun valmis rakenne, josta löytyy sekä rakentamiseen että sisältöön ja sen määrittelyyn liittyviä komponentteja.

Business Information Warehouse -ratkaisun avulla johto saa tarvitsemaansa strategista tietoa yrityksen eri osien toiminnoista sekä tilasta. Näin se pystyy seuraamaan ja vertailemaan esimerkiksi myyntikonttoreiden myyntiä tai tehtaidensa tilauskantaa. Johdon tekemille päätöksille löytyy perusta tietovarastosta, jossa tieto on yhdistetty eri lähteistä. Näitä lähteitä voivat olla sekä SAP:n että muiden toimittajien järjestelmät. Tieto on yhtenäistetty, puhdistettu ja aikaan sidottu. Tiedon sitominen aikaan ja kerääminen tietovarastoon antaa myöhemmin myös mahdollisuuden nähdä suuntauksia ja muutoksia selkeämmin – BW-ratkaisu auttaa johtoa ennakoimaan tulevia liiketoiminta-asteita.

BW:n käyttöä laajennetaan uusien SAP-järjestelmiä käyttävien maiden tullessa mukaan sekä myös liittämällä uusia tietokokonaisuuksia. Tavoitteena on luoda BW:stä keskitetty tietolähde konsernin kaikille päätöksentekijöille ja informaation käyttäjille.