



**Vuonna 1926 perustettu Klinkmann Oy toimittaa laite- ja ohjelmistoratkaisuja konepajoille, laitevalmistajille, projektitaloille ja tuotantoyrityksille. Myynninohjauksessa, materiaalihallinnossa ja taloushallinnossa käytettävien SAP-ratkaisujen ansiosta Klinkmann palvelee asiakkaitaan teknisenä tukkukauppana kansainvälisesti.**

## SAP-RATKAISULLA ASIAKASPALVELU LÄPINÄKYVÄKSI

# YLI RAJOJEN

”Olemme Suomessa ja Venäjällä markkinajohtaja teollisuuden automaatio-ohjelmistoissa, joilla ohjataan erilaisia tuotantoprosesseja. Lisäksi toimitamme Suomessa ja lähialueilla erilaisia teollisuuden ohjauslaitteita ja myymme erilaisia sähkökomponentteja teollisuudelle,” toimitusjohtaja Seppo Vähimaa kertoo.

Klinkmannilla siirryttiin SAP-ratkaisuihin, kun syntyi tarve harmonisoida yrityksen eri toimipisteissä käytetyt erilliset tietojärjestelmät ja keskittää kaikki yhteen tietojärjestelmään.

”Tavoitteenamme oli nostaa asiakaspalvelumme tasoa ratkaisevasti sekä tehostaa omaa toimintaamme. Näimme, että uudet tiedonsiirtoratkaisut mahdollistavat toivomamme keskitetyn rakenteen, joka on tämän laajuisessa toiminnassa helpommin hallittavissa ja käytettävissä,” Vähimaa toteaa.

### **Koko konserni kerralla uuteen järjestelmään**

”Konsernissamme tehtiin kunnan IT- tarvekartoitus, jonka pohjalta verrattiin markkinoilla olevia ratkaisuja. Käyttöönottoprojekti suunniteltiin lähtökohtaisesti niin, että koko organisaatio Suomesta Baltiaan ja Venäjään siirtyy kerralla uuteen järjestelmään,” hallintopäällikkö Päivi Rosenborg kertoo.

SAP on ollut Klinkmannilla käytössä vuoden 2005 kesäkuusta lähtien. Järjestelmäprojektin suunnitteluun käytettiin vuosi, ja projektin toteutukseen toinen vuosi.

Ennen toteutusta haettiin talon sisäisesti tietoja ja työkaluja projektin pohjaksi. SAP-ratkaisun Klinkmannille toteutti yrityksen pitkäaikainen IT-kumppani Solteq Oy.

”Projektin valmistelutyön merkitys oli todella suuri. IT-ratkaisu voi sinällään olla hyvä ja toimiva, mutta myös organisaation täytyy virittäytyä uuteen toimintamalliin ja -prosessiin hyvissä ajoin,” Vähimaa alleviivaa.

### **SAP-ratkaisu huomioi monikulttuurisuuden vaatimukset**

Klinkmannin toimintaympäristö on monikulttuurinen. Lainsäädännön erot asettavat omat haasteensa käytetylle järjestelmälle, sillä paikallisia eroavaisuuksia on paljon. IT-järjestelmän pitää palvella kaikkia toiminta-alueita.

”Teknisessä kaupassa itse liiketoimintamalli on suhteellisen suoraviivainen, mutta monikulttuurisuus tuo paljon lisähaasteita esimerkiksi kielikysymyksiin ja kirjanpitolainsäädännön poikkeavuuksiin liittyen. Eri maiden paikallisen lainsäädännön vaatimusten ja myös todellisten erojen erottaminen kulttuurieroista oli haasteellista,” Vähimaa kuvailee.

Lähtökohtana Klinkmannilla oli, että IT-ratkaisun tulee olla vain kevyesti räätälöity.

”Halusimme laittaa oman toimintamallimme istumaan SAP-ratkaisun vakiokonseptiin. Erikoisuuksia hyväksyttiin lähinnä Venäjän toimintojen osalta muun muassa rahaliikenteen käsittelyssä ja dokumenttien sisältövaatimuksissa,” Vähimaa kertoo.

**”PROJEKTIN VALMISTELUTYÖN MERKITYS OLI TODELLA SUURI. IT-RATKAISU VOI SINÄLLÄÄN OLLA HYVÄ JA TOIMIVA, MUTTA MYÖS ORGANISAATION TÄYTYY VIRITTÄYTYÄ UUTEEN TOIMINTAMALLIIN JA –PROSESSIIN HYVISSÄ AJOIN.”**

”Halusimme myös riittävän suljetun järjestelmän, etteivät käyttäjät ajaudu liikaa virittämään sitä omanlaisekseen. Tällöin yhdenmukainen järjestelmä ohjaa ihmisiä toimimaan yrityksen haluamalla tehokkaalla työtavalla,” Rosenborg täydentää.

#### **Tieto saatavilla joustavasti ja läpinäkyvästi**

Asiakkaat odottavat Klinkmannilta hyvää asiakaspalveluastetta eli sitä, että yritykseltä löytyy oikeita tuotteita oikeat määrät varastosta. Klinkmannin SAP-ratkaisu ylettyy myös sähköisesti toimiville avainasiakkaille, jotka voivat tehdä tilauksia internetin kautta.

” Meille on tärkeää, että pystymme mittaamaan asiakaspalveluastettamme jokaisessa varastopisteessä. Arvostamme läpinäkyvää tietojärjestelmää, joka tuo tiedon saatavuuteen joustavuutta. Nyt eletään tuoreen, maksimissaan eillisen datan varassa, kun aiemmin lähtökohta informaation saatavuudelle oli kuukaudesta puoleentoista,” Vähimaa summaa.

**”ARVOSTAMME LÄPINÄKYVÄÄ TIETOJÄRJESTELMÄÄ, JOKA TUO TIEDON SAATAVUUTEEN JOUSTAVUUTTA. VARASTON JA TUOTTEIDEN HALLINTA ON SUJUVAA ERI MAIDEN KESKINÄISEN YHTEISTYÖN KANNALTA, KUN KAIKKI ORGANISAATIOSSA NÄKEVÄT, MITÄ MUISSA YKSIKÖISSÄ TAPAHTUU.”**

Klinkmannilla on koettu SAP-ratkaisun konkreettisina hyötyinä erityisesti läpinäkyvyys ja tiedon yhteismitallistuminen. Varaston ja tuotteiden hallinta on sujuvaa eri maiden keskinäisen yhteistyön kannalta, kun kaikki organisaatiossa näkevät, mitä muissa yksiköissä tapahtuu. Tiedon läpinäkyvyys on kehittynyt myös raportoinnissa pääkonttorin suuntaan, kun kaikki käyttävät samaa järjestelmää.

”SAP-ratkaisun käyttäjähallinta on hyvä, kun voidaan työtehtävän perusteella tarkasti lokeroida, mitä osiota kukin käyttää. Parhailtaan on menossa SAP CRM -projekti, jonka myötä myös asiakkuudenhallinta tulee osaksi kokonaisuutta,” Rosenborg kertoo.

Klinkmann on suomalainen teknisen tukkukaupan yksityinen yritys, joka on erikoistunut teollisuuden ja rakennusalan tarvitsemiin sähkö- ja automaatiotuotteisiin. Konsernin palveluksessa on 220 henkeä.

Klinkmannin yksitoista toimistoa ja yhdeksän varastoa Suomessa, Venäjällä, Baltian maissa, Valkovenäjällä ja Ukrainassa muodostavat kattavan ja kustannustehokkaan palveluverkoston.

Klinkmannilla valittiin käyttöön SAP-ratkaisut, kun haluttiin siirtyä yhteen keskitettyyn järjestelmään, joka olisi käytössä jokaisessa maassa. Klinkmannin SAP-tietojärjestelmä tarjoaa sähköisen kauppapaikan ja hoitaa suorat yhteydet tarvittaessa myös asiakkaiden tietojärjestelmiin.

- [www.klinkmann.fi](http://www.klinkmann.fi)

#### **PÄÄASIALLISET EDUT**

- SAP-ratkaisu on helpottanut Klinkmannin eri yksiköiden välistä yhteistyötä sekä järjestelmän teknistä ylläpitoa. Tieto on läpinäkyvää ja yhteensopivaa maasta ja yksiköstä riippumatta. Yhteisen varastonäkymän myötä tuotteiden saatavuus maasta toiseen on parantunut.

#### **RATKAISUT**

- SAP Retail
- Internet Sales (ISA)

#### **KUMPPANI**

- Solteq Oyj