

## SAP kundehistorie



I september 1997 blev den norske polymerproducent Jotun Polymer opkøbt af den internationale koncern Reichhold. En af de mange positive konsekvenser af opkøbet blev, at både den norske virksomhed og dens danske salgskontor i 1999 blev integreret i Reichholds samlede omlægning fra det eksisterende virksomhedssystem til SAP R/3.

## REICHHOLD



## EN MINDRE VIRKSOMHED MED ADGANG TIL HELE VERDEN.

**DA REICHHOLD DANMARK A/S BLEV INTEGRERET I MODERSELSKABETS SAP-LØSNING, OPLEVEDE VIRKSOMHEDENS 12 BRUGERE LANGT STØRRE PRODUKTIVITET I HVERDAGEN – TAKKET VÆRE EN PLATFORM, DER HAR SAMLET KONCERNENS EUROPÆISKE AFDELINGER I ÉT NETVÆRK.**

”SAP R/3 samler alle vores afdelinger i ét netværk. Det betyder, at vi nu selv kan se, om en vare er på lager i Norge, og at vi selv kan sende ordrer til vores europæiske afdelinger. Vi behøver ikke længere få andre til det. Desuden får vores kunder hurtigere og mere præcise svar på deres forespørgsler. Systemet sparer os altså for tid og øger samtidig værdien i kundeforholdet”, fortæller Økonomichef i Reichhold Danmark, Lars Nørmølle.

Implementeringen begyndte allerede i slutningen af 1997, da Reichholds eget SAP-team i samarbejde med eksterne konsulenter begyndte at indsamle oplysninger. Man valgte datterselskaberne i England, Frankrig og Østrig som piloter til koncernens første europæiske implementering af SAP-løsningen.

”Det var vigtigt at finde den overordnede rytme i den europæiske implementeringsproces, eftersom alle Reichholds europæiske søsterselskaber skulle gå i produktion i løbet af 1999. Så snart SAP-teamet havde dannet sig et billede af det forestående implementeringsarbejde, kunne integrationen af resten af Europa begynde. Vi begyndte implementeringen i januar 1998, var klar til masterdata i december og omkring januar 1999 gik vi i produktion”, beretter Lars Nørmølle om forløbet.

## KUNDEN ER ALTID I FOKUS

Hos Reichhold Danmark A/S er der i dag 12 brugere på SAP-løsningen, og systemet giver rigelig plads til den løbende udvikling. Undervisningen af brugerne foregik ved interne kurser sideløbende med implementeringen.

”Vi blev grundigt forberedt i systemets brug og opbygning på interne kurser i løbet af efteråret 1998. Efter vi var gået i produktion, fik vi hjælp fra supervisors og eksterne konsulenter de tre første uger af januar. Siden da har vi stort set været på egen hånd”. Efterfølgende fik man dog alligevel brug for ekstern hjælp, da det viste sig, at systemet var svært at overføre fra amerikanske forhold til europæiske. Problemet blev afhjulpet, selvom systemets tilpasningsvanskeligheder ikke blev prioriteret ret højt i moderselskabet i USA.

”Vi ville gerne have tilføjet nogle ting til vores løsning. Nogle af de arbejds gange, vi benyttede allermest, kunne også gøres lettere, end de umiddelbart var, og derfor måtte vi i Danmark tilkalde ekstern konsulenthjælp. Det var dog ret begrænset, hvad de kunne gøre for os, eftersom systemet er ejet af Reichhold i USA. Vi fik således blot vejledning og nogle gode råd om, hvordan vi kunne kommunikere bedre med vores system”.

Det lykkedes dog at bevare en positiv ånd også igennem den lidt tungere del af startfasen. Særligt fordi man hos Reichhold Danmark kender sin førsteprioritet: At sætte kundernes behov i fokus.

”Under skiftet var der hele tiden en positiv indstilling i vores organisation. Vi satte os det mål, at kunderne på ingen måde måtte kunne mærke, at vi havde fået nyt system. Koste hvad det koste ville. Det kostede så en arbejdsuge på næsten 100 timer, hvor vi i bogstaveligste forstand sad med blyant og kladderhæfter for at få det hele til at fungere. Og det gik skam også. Kunderne fik deres varer – det var faktisk regningen, det tog lidt tid for os at få sendt ... men det har vi aldrig hørt noget for”, bemærker Lars Nørmølle smilende.

## FORANDRINGER I HVERDAGEN

Den øgede effektivitet har betydet, at Reichhold Danmark har måttet foretage nogle ændringer i organisationen og arbejdsmetoderne. Hvor det eksempelvis før var regnskabsafdelingen, der tog sig af finanssiden, har man nu decentraliseret såvel indkøb som fakturering og bogføring ud i de enkelte afdelinger – og dermed skabt plads til nye arbejdsopgaver på tværs af organisationen.

”Der er ingen tvivl om, at SAP-løsningen har givet os mere frihed, end vi før har haft. Man siger, at systemet er bygget til større virksomheder, men det kan i høj grad også effektivisere hverdagen i en mindre virksomhed. Det er vi beviset på. Vi er blevet langt mere produktive og har aldrig haft så stort et salg, som vi havde i 1999. Vi glæder os til at udfylde og udnytte systemet bedre, efterhånden som vokseværket melder sig”, siger Lars Nørmølle.

## KOORDINERET EFFEKTIVITET STYRKER SAMARBEJDET

Begyndervanskeligheder er et uundgåeligt faktum, når man skal implementere SAP-systemet over mange landegrænser og til adskillige tusinde brugere. Derfor har Reichhold koncernen nedsat et amerikansk og et europæisk SAP-team, der hjælper med at tage problemerne i opløbet, og som sikrer, at alle brugere harsamme vilkår for arbejdet med systemet. Desuden kan brugerne altid kontakte Reichhold's helpdesk, som opererer fra Frankrig. ”I Europa er vi blevet langt stærkere. Brugen af systemet bliver nu koordineret af vores europæiske SAP-team, der har til opgave at sikre, at alle informationer er tilgængelige for alle brugere, og at alle kan drage samme fordele af systemet. Men selvom alt er optimalt koordineret, findes der selvfølgelig specifikke regler for de enkelte lande, som vi må tage hensyn til og vige for. Vores plan for fremtiden er at få en fælles rapporteringspakke dermed en standardiseret kontoplan overalt i Europa. Det vil gøre det lettere at finde rundt i hinandens systemer og på den måde supplere hinanden”. ”Alt i alt har SAP R/3 givet os globalt hold om forretningsgangen, og det samlede resultat er en langt mere effektiv hverdag for Reichhold verden over”, fastslår Lars Nørmølle og tilføjer, ”for slet ikke at forglemme det effektive og pålidelige serviceniveau, der dagligt kommer vores mange kunder til gode”.

Reichhold Danmark A/S er et salgskontor med 12 medarbejdere og domicil i Kolding. Kontoret er et datterselskab af polymerproducenten Reichhold Norge og del af en international koncern med hovedsæde i North Carolina, USA. Reichhold blev stiftet i 1926 og har siden 1987 været et datterselskab af den japanske koncern Dainippon Ink & Chemicals (DIC). På verdensplan har koncernen mere end 26.000 medarbejdere. Kompetencerne favner vidt, bl.a. produktion af polymerer, specialplast, trykfarver og biokemiske produkter. Reichhold er verdens største producent af trykfarver og umættet polyester. Alene produktionen af polyester foregår i mere end 20 lande.