



Fra venstre Kim Pedersen, IT ansvarlig og Morten Broch, salgs- og marketingchef

PIECE OF CAKE

Visma Business har gjort det enkelt for Cenger Scandinavia A/S at være kompleks.

Værsgo at skylle... Proceduren hos tandlægen er den samme hver gang. Ingen patienter skænker en tanke, hvor kruset egentlig kommer fra, endsige hvor tandlægen indkøber det fyldningsmateriale, han reparerer tænderne med. Og sådan skal det være – tingene skal bare fungere, mener man hos Cenger Scandinavia A/S, der er depot for dentalbranchen.

- Vi har haft en fin vækst de senere år – bl.a. fordi vi har udvidet aktiviteterne til Norge og Sverige. Vores force er, at vi er forandringsvillige og hurtigt kan føre nye beslutninger ud i livet. Desuden har vi evnet at holde os konkurrencedygtige rent pris-mæssigt. Kunderne har mange forventninger til os. Vi skal levere varerne til dem hurtigt, til den pris og i det omfang, de har brug for, vi skal være lette at komme i kontakt med og vi skal ha' et stort produktkendskab, siger salgs- og marketingchef Morten Broch fra Cenger.

VI HAVDE KLARE KRAV TIL SYSTEMET

For Cenger er service over for kunderne altafgørende, og siden september 2003 har Visma Business været det centrale IT-værktøj, der gør det lettere for Cengers medarbejdere at gøre den gode service endnu bedre.

- Før havde vi et dos-baseret Admiral-system. ALT var efterhånden en begrænsning ved det system, og vi havde længe vidst, at der måtte en udskiftning til. Vi fik vores IT-samarbejdspartner, X-link, til at screene markedet, og de foreslog tre forskellige systemer. Vi havde på forhånd foretaget en behovsanalyse, så vi havde klare krav til, hvad systemet skulle præstere nu – og ikke mindst i fremtiden, forklarer Morten Broch. Allerede i den indledende fase stod etableringen af e-handel højt på ønskelisten.

- Visma tiltalte os straks. Det er betydeligt billigere end de store systemer på markedet, brugervenligheden var til at få øje på, vi kunne selv designe skærbilleder og systemet havde de fremtidssikringer, vi efterspurgte, bl.a. med hensyn til e-handel.

STYRER ORDRE FLOW FRA DATTERSLSKABER

Et andet krav til Visma Business var, at datterselskaberne i Norge og Sverige skulle bruge samme system, at de skulle være koblet på via Internettet, og at der skulle udveksles data selskaberne i mellem. Dette håndteres i dag via modulet BIG (Visma Business Interface Gateway).

- Når en sælger i f.eks. Norge indtaster en ordre, overføres den via BIG til logistik modulet. Derefter kan medarbejderne på lageret i Danmark printe en plukliste og pakke de varer der er bestilt. Via en sammenkobling med Post Danmarks edi-system, Win edi, printes der pakkelabels, og edi-data bliver overført til Post Danmark og PNL, Pan Nordic Logistics, der klarer distributionen i Norge og Sverige. Den færdige ordre tilbageføres automatisk til Norge, og der printes en faktura. Når dagens ordrer er ekspederet, generes en samlefaktura til de enkelte datterselskaber. Vi sparer mange ressourcer i forhold til før, og antallet af fejl er reduceret til et absolut minimum. Vi har altid overblik, over hvor mange ordrer, der

ligger til ekspedition nu og her, til fremtidig levering og evt. restordre – naturligvis fordelt pr. land, forklarer Morten Broch.

SLUT MED GÆTTEKONKURRENCE

Udover at styre ordrer og den daglige økonomi, styrer Visma Business lageret og giver, via et indkøbsforslag, automatisk besked om, hvad der bør bestilles hos leverandørerne. Det lyder enkelt, men er i virkeligheden ret kompliceret, for systemet tager højde for forskellige leveringsfrister, minimumsbestillinger, fremtidige ordrer, den aktuelle lagerbeholdning etc.

- Det er en lettelse i forhold til tidligere, hvor en stor del af arbejdet foregik manuelt - vi måtte ud på lageret og tælle osv. Den mere effektive lagerstyring betyder, at vi kan lægge tyngden på at udvikle os. F.eks. tilbød vi før kun ca. 2.000 af vore i alt 12.000 varer til kunderne i Norge, fordi det var for krævende konstant at opdatere sortimentet i alle tre lande. Det er enkelt nu, fordi vi har alle data samlet i et system, siger Morten Broch og fortsætter:

- Tidligere havde det karakter af en gættekonkurrence, når vi skulle måle på, hvilke varer der solgte godt, hvor, hvordan og hvorfor. CRM-delen i Visma Business har givet os overblik over hvad kunderne har købt, hvilke kunder, der køber f.eks. specialtilbud, hvordan salget er foregået, om vi har kontaktet kunden eller omvendt osv. På den måde kan vi give en skarpere tilbagemelding til sælgerne om deres indsats og blive mere målrettede i vores kundekontakt.

SNART PREMIERE PÅ E-HANDEL

Cenger indkøber varerne worldwide.

- I øjeblikket handler kunderne mest på baggrund af vores katalog, men vi forventer, at en del går over til at handle via nettet, når vi i august 2005 lancerer e-handel med Visma Business' e-business modul. I det seneste år har vi kørt tests med hele København Kommune for at sikre, at alt kører, når vi går i luften for alvor. Systemet er enkelt bygget op, og vi har selv komponeret brugerflade osv., så kunderne let kan gå ind og klikke på billederne af produkterne, læse informationer, tjekke tidligere ordrer og bestille, forklarer Kim Pedersen, der er IT-ansvarlig hos Cenger. Han glæder sig til

at løfte sløret for den nye elektroniske indkøbsmetode.

- Vi betragter det som en ekstra service over for kunderne. Men vi er sikre på, at kunderne fortsat sætter pris på også at have personlig kontakt med os – så den har vi ikke tænkt os at nedprioritere.

LPH-METODEN

Springet fra Admiral til Visma Business foregik hurtigt.

- Ja, vi valgte at gøre det efter LPH-metoden - altså Lige På og Hårdt, forklarer Kim Pedersen og erkender i bakspejlet, at den metode trak tænder ud – i overført betydning. Set i bakspejlet ville han ønske, at Cenger havde valgt en glidende overgang. Morten Broch supplerer:

- Men nu fungerer alt snorlige, og personligt skænker jeg ikke IT ret mange tanker, fordi det bare virker, og fordi jeg nu kan få de informationer, jeg har brug for ved hjælp af et klik. Tidligere brugte jeg mange tanker og lang tid på at finde ud af, hvordan jeg skulle "overtale" systemet til at give mig de nødvendige data. Det bedste er næsten, at vi selv kan diktere funktionerne i Visma Business. Eksempelvis lavede Kim en funktion til mig i går, der genererer en daglig oversigt over samtlige sælgeres kundekontakter. Det giver mig et aktuelt overblik over, hvor aktive vi er.

Cenger Scandinavia A/S er totalleverandør af daglige forbrugsartikler til tandlæger, dentallaboratorier og kliniske tandteknikere. Varerne spænder fra fyldnings-materiale, patientservietter, engangshandsker og drikkebægre til køkkenrulle og toiletpapir. Cenger, der omsætter for omkring 70 mio. kr. og beskæftiger ca. 30 medarbejdere, har hovedafdeling og lager i Hornslyd og salgsselskaber i Norge og Sverige. Virksomheden blev grundlagt i 1992, har hurtigt arbejdet sig frem til en position som det tredje største dentaldepot i Danmark og er godt på vej til at opnå lignende positioner i Sverige og Norge.