



Goodyear får bättre grepp om SAP efter turboprojekt

Däcktillverkaren Goodyear Dunlop Nordic har anlitat Acando för att identifiera förbättringsområden inom företagets användning av affärssystemet SAP. Studien har lett till nya insikter och ett starkt beslutsunderlag för att Goodyear ska kunna utnyttja SAP:s kraft maximalt och på så sätt förbättra produktivitet, effektivitet och arbetsmiljö.

– Med Acandos hjälp har vi identifierat en mängd problem och lösningar som kommer att öka vår effektivitet och förbättra vårt processstöd. Vi har bland annat insett att vi behöver förbättra användarutbildningen för att få ut mer av SAP-stödet, men även att vi måste förändra många av våra affärsprocesser, säger Pål Jarness, ekonomichef på Goodyear Dunlop Nordic.

Förstudie ger snabba svar

Affärssystemet SAP används för att hantera ekonomi och affärsprocesser i hela Goodyear-koncernen. I den nordiska verksamheten har systemstödet inte fungerat tillfredsställande. Behoven har inte kunnat mötas på ett effektivt sätt och användarna har upplevt situationen som frustrerande och effektivitetshämmande. Pål Jarness kontaktade Acando för att få hjälp med att kartlägga problemen.

– Jag har samarbetat med Acando tidigare och vet att företaget har lång erfarenhet av affärssystem och verksamhetsutveckling. De kan sätta sig in i en verksamhet med en human infallsvinkel, göra rätt prioriteringar och bena ut alla affärsprocesser på ett bra sätt. Jag är mycket nöjd med Acandos insats.

Med konceptet Gear up Your SAP gjorde Acandos konsulter, på endast sex veckor, en genomlysning av hela verksamheten, alla affärsprocesser och hur SAP stödjer dessa. Studien är gjord utifrån fem dimensioner: Användarperspektivet som fokuserar på användarens behov av stöd och upplevelse av systemet, Informationsperspektivet som belyser behovet av information utifrån användar- och organisationsperspektiv, Processperspektivet som fokuserar på de

interna och externa processerna och på hur dessa kan optimeras med SAP, Organisationsperspektivet som tar fasta på hur organisationen fungerar kring SAP samt Applikations- och teknikperspektivet som fokuserar på den existerande SAP-lösningen men som också tar hänsyn till IT- och affärsstrategin.

Acando analyserade de sex mest prioriterade områdena som är beroende av SAP-stödet, till exempel försäljning, logistik och distribution, prissättning och finansiell styrning. Analysen identifierade åtta förbättringsområden.

– Vårt koncept hjälper Goodyear att prioritera så att de vet att de gör rätt saker vid rätt tillfälle. Metoden innebär också att förbättringsarbetet görs sekventiellt så att man i varje steg kan återanvända kunskap och lösningar i tidigare förbättringsåtgärder, berättar Camilla Wagland, projektledare på Acando.

Acando har upptäckt svagheter i kompetensutveckling, processbeskrivningar, dokumentation och arbetsrutiner. Till exempel fanns brister i master datahanteringen (exempelvis dokumentegenskaper), rapporteringssystem, projektägarskap och användarstöd.

– Acandos rapport visar att vi inom vissa områden har bristande rutiner, standarder, dokumentation och övergripande riktlinjer för hur arbetet ska genomföras på ett effektivt sätt. Följden är att onödigt mycket arbete görs manuellt och att produktiviteten påverkas, konstaterar Pål Jarness.

Bra arbetsmiljö blir bättre

Genom alla workshops och diskussioner som ingått i studien har användarna fått möjlighet att diskutera problem och möjligheter på

djupet. Projektet har också lett till att de nu får en egen nordisk supportorganisation för SAP.

– Det fanns överraskande många frågeställningar bland medarbetarna som de tidigare haft svårt att hitta rätt kanal för. Under studien fick de äntligen ett forum för dessa frågor där både SAP-expert och medarbetare från olika delar av koncernen kunde mötas, poängterar Pål Jarness.

Pål Jarness berättar att studien kommer att resultera i bättre arbetsmiljö ur flera aspekter. Dels kommer medarbetarna att få bättre stöd i det dagliga arbetet med SAP, dels blir varje persons roll och bidrag i verksamheten tydligare. Dessutom kommer luckorna i SAP-stödet att bli synligare med nya kontrollfunktioner.

Bland Acandos förbättringsförslag ingår skapandet av ett så kallat IT Business Coach Team bestående av ett antal expert-användare. Dessa har till uppgift att finnas mitt bland sina kollegor och stödja dem i det dagliga arbetet samt sörja för en långsiktig god kompetensöverföring. Förbättringsförslagen innehåller också utveckling av ett rapporteringssystem som ska fånga upp användarnas problem och frågor på ett effektivt sätt.

– Vi har föreslagit att Goodyear ska identifiera alla arbetsflöden och skapa bra rutiner och stöd för varje flöde. På detta sätt blir det mycket lättare för medarbetarna att komma ihåg alla steg i ett flöde, vilket också säkerställer att alla följer de nya arbetsrutinerna.

Vi har även rekommenderat dem att se över rekryteringsrutinerna för att öka användarnas produktivitet, undvika informationsglapp och minska personalomsättningen, säger Camilla Wagland.

Goda råd behöver inte vara dyra

En av de viktigaste slutsatserna som Pål Jarness och hans team har dragit av Acandos förstudie är att medarbetarnas SAP-kompetens behöver stärkas. Insikten är befriande enligt Pål Jarness, i alla fall ur ett kostnads-perspektiv.

– Det sämsta utfallet är att komma fram till att SAP-konfigurationen behöver göras om för att bättre matcha verksamheten, våra arbetssätt och rutiner. Det är mer kostsamt att bygga om systemet än att öka utbildningsinsatserna.

Nästa steg Goodyear tar är att utveckla nya utbildningspaket och användardokumentation samt att göra fördjupade analyser av de olika förbättringsområdena som rapporten pekar ut.

– Studien har också hjälpt oss se att många av våra affärsprocesser är för komplext strukturerade. Det drar ned på produktivitet, skapar irritation hos kunderna och är en bidragande orsak till att SAP inte fungerat optimalt. Målsättningen är att göra om många processer så de blir så enkla och raka som möjligt. Det kommer att leda till att vi ännu bättre kan leva upp till vår slogan "easy to do business with".



MER INFORMATION

Acando
Tel: 0771-501 000
Mail: info@acando.com
Web: www.acando.se

Acando är ett konsultföretag som tillsammans med sina kunder identifierar och genomför bestående verksamhetsförbättringar genom informationsteknik. Acando erbjuder balans mellan hög kundnytta, kort projekttid och låg total kostnad. Acando omsätter på årsbasis cirka 1,5 miljarder kronor och har cirka 1000 medarbetare i fem länder i Europa. Bolaget är noterat på NASDAQ OMX Nordic. Företagskulturen baseras på kärnvärdena: **Laganda, Passion och Resultatskapande.** www.acando.se