

## SAP Customer Success Story

„Când am implementat soluția SAP cifra noastră de afaceri era de 18 milioane de euro, iar acum este de aproximativ 100 de milioane de euro. Cred că o mare parte din această creștere a fost posibilă datorită folosirii soluției SAP”

Ovidiu Gavrilă, Director IT, Dedeman



### PE SCURT

#### SAP Customer Success Story

Retail

Înființată în urmă cu 14 ani, în Bacău, Dedeman a început ca o mică afacere de familie în domeniul comerțului cu mobilă. Astăzi, compania are peste 600 de angajați, o rețea de distribuție și un lanț de magazine care comercializează produse din gama materialelor de construcții, amenajări interioare și exterioare, instalații termice, electrice și sanitare. În afara celor 23 de magazine amplasate în orașe importante din Moldova, compania deține un mic atelier de mobilă la comandă și un showroom auto. Odată cu dezvoltarea afacerii, Dedeman a decis să implementeze un sistem de gestiune performant, în condițiile în care vechea soluție nu mai putea face față extinderii companiei. Dedeman a apelat la partenerul SAP, INTEGRATOR, pentru a implementa soluția de gestiune a resurselor de la SAP.

#### Site Web

[www.dedeman.ro](http://www.dedeman.ro)

#### Provocările cheie

- Înlocuirea soluției curente, care nu mai răspundea cerințelor și nu era suficient de scalabilă
- Urmărirea într-un mod unitar a proceselor din cadrul companiei
- Migrarea și gestionarea eficientă a unui volum mare de date

#### Obiectivele proiectului

- Implementarea unei soluții care să susțină dezvoltarea companiei
- Mărirea gradului de automatizare a proceselor
- Armonizarea activităților la nivelul companiei
- Gestiunea unui volum mare de informații și asigurarea acurateții acestora
- Obținerea rapoartelor necesare asigurării managementului operațional și strategic

#### Soluții și servicii

mySAP ERP

#### Motivul alegerii aplicației SAP

- Maturitate și experiență în implementări locale și internaționale în retail
- Soluția SAP este scalabilă, flexibilă și poate fi extinsă odată cu creșterea companiei

#### Aspecte principale ale implementării

- Implementarea s-a desfășurat într-un timp foarte scurt datorită implicării exemplare a ambelor echipe de proiect: Dedeman și INTEGRATOR.
- Un alt important pas în derularea proiectului a fost realizarea denominării, implementată cu succes conform procedurii standard SAP.

#### Principalele beneficii

- O situație completă și clară a clienților și furnizorilor, actualizată permanent
- Scăderea semnificativă a costurilor prin implementarea unui concept modern de controlling
- Îmbunătățirea procesului de informare și decizie
- Eliminarea replicării datelor ca urmare a folosirii unei soluții integrate
- Rapoarte despre profitabilitatea produselor vândute și a magazinelor
- Răspândirea rețelei de parteneri SAP oferă beneficiile proximității față de client și diseminării expertizei consultantilor în teritoriu

#### Partener de implementare

INTEGRATOR – servicii pentru implementare și mentenanță până în 2005  
The Red Point – partener pentru serviciile de mentenanță începând cu 2005, în urma dezvoltării rețelei de parteneri SAP

#### Infrastructura existentă înainte de implementare

O altă soluție de tip ERP

#### Bază de date

Oracle

#### Hardware

IBM

#### Sistem de operare

Windows

## Dedeman

### Un succes 100% românesc

Firma Dedeman a fost înființată în 1992, extinzându-și afacerea în decursul celor peste 14 ani de activitate prin deschiderea unei rețele formate din șapte centre comerciale și patru depozite, cu suprafețe cuprinse între 1.850 și 8.000 de metri pătrați. Sub sloganul “totul pentru interior, totul pentru exterior” în rețeaua Dedeman se pot găsi peste 40.000 articole din gama instalațiilor, materiale pentru amenajări interioare și pentru construcții, scule electrice și unelte pentru construcții.

Cu peste 1.100 de angajați, Dedeman are în prezent o activitate regională, unul dintre obiectivele firmei fiind să-și extindă rețeaua la nivel național. În 2002 Dedeman se afla într-un moment de expansiune, iar soluția utilizată nu mai răspundea cerințelor necesare pentru dezvoltarea afacerii.

În acea perioadă compania a demarat un proiect de inaugurare a unor centre comerciale moderne. Dedeman avea la acea dată numai o rețea de magazine de cartier, cu suprafețe de cel mult 1.000 – 2.000 de metri pătrați. Ambițiosul proiect impunea astfel lărgirea gamei de produse și creșterea numărului de furnizori și de clienți, iar vechiul sistem de gestiune nu mai putea face față. De asemenea, cu vechiul sistem nu puteau fi urmărite în mod unitar procesele economice din cadrul Dedeman. Din acest motiv a fost luată hotărârea de achiziționare a unei soluții SAP.

„În acel moment, utilizam deja o soluție ERP, dar care nu mai răspundea necesităților firmei. Cunoșteam performanțele soluției SAP și că era deja utilizată de liderii mondiali din retail” spune Ovidiu Gavrilă, Director IT la Dedeman.

În procesul de selecție, au fost analizate și alte soluții locale și internaționale care au fost comparate din punct de vedere funcțional și al performanței cu soluția SAP în domeniul retail.

La finalul evaluării, Dedeman a luat decizia de a implementa soluția ERP de la SAP, cu funcționalitățile de managementul materialelor, gestiune financiar-contabilă, vânzări și distribuție și contabilitatea centrelor de cost.

### **Succesul proiectului, asigurat de INTEGRATOR**

Partenerul ales pentru implementarea soluției SAP a fost compania INTEGRATOR. Proiectul implementat la Dedeman a reprezentat o premieră în România, fiind prima implementare SAP la o companie cu capital 100% românesc din domeniul retail. Echipa INTEGRATOR avea deja o bogată experiență în implementarea soluțiilor SAP la multe companii atât în țară cât și în străinătate.

„Când am implementat soluția SAP am ales partenerul care avea un portofoliu important de clienți și ne putea oferi servicii performante.

Proiectul a fost realizat de o echipă de profesioniști care a asigurat succesul implementării prin

adaptarea perfectă la necesitățile noastre. Pe lângă aceasta, timpul foarte scurt de implementare a fost un element deosebit de important”, spune Ovidiu Gavrilă.

INTEGRATOR este o companie înființată în 1992 care activează în domeniul business management. Primele proiecte SAP derulate de INTEGRATOR au fost realizate în anul 1995, până în prezent compania finalizând cu succes numeroase proiecte în diverse industrii.

Managementul firmei Dedeman s-a implicat foarte mult în procesul de implementare, contribuind

astfel în mod semnificativ la scurtarea duratei de implementare.

### **Metodologia clară, un element al reușitei**

Proiectul a fost „la cheie”, cu termen fix, iar echipei INTEGRATOR i-a revenit responsabilitatea implementării proiectului cu toate etapele sale: analiza și modelarea proceselor, configurarea și testarea sistemului, încărcarea datelor, instruirea utilizatorilor. Abordarea cu o metodologie foarte clară a fost factor major de succes în acest proiect.

Una dintre realizările majore ale acestui proiect o reprezintă timpul foarte scurt de implementare. „Disponibilitatea echipei manageriale în acest sens și buna receptivitate la schimbare, cumulate cu experiența noastră de 10 ani de consultanță în business management și implementări SAP s-au concretizat într-o excelentă colaborare între Dedeman și echipa noastră de consultanți, ceea ce explică timpul-record – 3,5 luni – în care am

remodelat și optimizat împreună procesele de afaceri, o dată cu implementarea sistemului SAP la nivelul întregii

companii”, spune Ionel Păsărin, Director Comercial la INTEGRATOR.

Proiectul a constat în analiza, modelarea și implementarea proceselor, care au luat în calcul politica specifică de prețuri și numeroasele contracte cu clienții și cu furnizorii. De asemenea, s-au realizat ajustările necesare pentru ca soluția să răspundă perfect cerințelor Dedeman și s-a asigurat instruirea utilizatorilor, care a durat aproximativ două săptămâni. Un alt aspect important al proiectului a fost transferul datelor în noul sistem de gestiune, pentru a asigura continuitatea proceselor și

consistența informațiilor odată cu intrarea în producție.

### **Soluția SAP permite o gestionare mai bună a proceselor economice**

Unul din principalele beneficii ale utilizării soluției SAP este posibilitatea urmării costurilor, care oferă managementului rapoarte de profitabilitate pe fiecare articol vândut la nivel de companie, profitabilitatea la nivelul fiecărui magazin precum și a articolelor vândute în fiecare magazin sau pe categorii de clienți.

Acestea sunt elemente specifice acestui domeniu și care au o importanță deosebită la nivel decizional strategic.

Compania Dedeman deține în portofoliu peste 40.000 de produse. Cu ajutorul sistemului SAP, Dedeman are acum o evidență pe categorii de produse și poate

optimiza stocurile și costurile pe care acestea le implică. Având evidența permanentă a produselor, de la momentul comenzii până la vânzarea în magazin, managementul firmei poate ști care produse se vând cel mai bine și în ce ritm și poate lua deciziile optime privind aprovizionarea, poate actualiza gama de produse astfel încât să se realizeze optimizarea volumului vânzărilor și nivelului profitabilității. O dată cu dezvoltarea companiei, controlul costurilor a devenit pentru Dedeman una dintre cele mai importante provocări.

“Pentru a menține profitabilitatea companiei și a crea o bază solidă de creștere aveam nevoie de un control riguros al costurilor, pe fiecare activitate, lucru pe care vechiul sistem nu îl permitea. Cu ajutorul sistemului SAP avem acum o evidență

detaaliată a costurilor. Pentru a da doar un exemplu, fiecare vehicul din cadrul parcului de mașini este evidențiat ca un centru de cost și putem să vedem exact câți bani se cheltuiesc cu piesele de schimb, cât carburant consumă ca atare și dacă este rentabil să îl păstrăm sau dacă e mai bine să achiziționăm o altă mașină”, spune Ovidiu Gavrilă.

Același lucru se întâmplă în cazul fiecărui magazin care este evidențiat la rândul său ca un centru de cost și centru de profit. “Putem vedea care este situația pe fiecare magazin în parte și, dacă în condiții similare unul e mai puțin profitabil sau produce pierderi, acesta va fi restructurat sau închis. Fără actualul sistem, nu am fi avut acces la astfel de informații care sunt esențiale pentru a menține o

companie profitabilă în ansamblu”, declară Ovidiu Gavrilă.

„În același timp, avem un control asupra încasărilor de la clienți, deoarece în sistemul

SAP există un modul de evidențiere a clienților care au facturi scadente neplătite, ceea ce permite blocarea livrărilor către aceștia”, spune Ovidiu Gavrilă.

Totodată, în timpul procesului de implementare au fost realizate interfețele între soluția SAP și sistemele de vânzare prin scanare cod de bare, ca și cu sistemele de dispozitive mobile care simplifică procesul de gestiune a stocurilor în depozite.

Menținerea profitabilității companiei și asigurarea unei creșteri solide sunt cu atât mai importante pentru managementul Dedeman în perspectiva intensificării competiției la nivel local din partea companiilor multinaționale, cât și a planurilor sale de a extinde activitatea companiei la nivel național.

## **Servicii performante pentru o întreținere optimă, prin The Red Point**

Dedeman utilizează cu succes soluția SAP de peste patru ani, beneficiile apărând la scurt timp după implementare. Unul dintre momentele cheie în acest interval de timp l-a constituit trecerea la moneda denominată, care s-a realizat în mod eficient cu ajutorul soluției SAP. Pentru acest proiect, Dedeman a ales să colaboreze cu compania The Red Point, partener SAP. Divizia de servicii SAP a companiei The Red Point oferă atât consultanță pentru implementarea soluțiilor SAP, cât și servicii pentru întreținerea acestora.

Echipa The Red Point a asigurat de asemenea procesul de arhivare a datelor în sistemul SAP. Beneficiile procesului de arhivare au fost reducerea spațiului de stocare pe hard disk-uri ca și reducerea costurilor cu echipamentele hardware. Astfel, toate aceste informații sunt stocate în sistemul SAP, putând fi generate rapoarte standard și situații detaliate ale istoricului de vânzări. În prezent, serviciile de mentenanță pentru soluția SAP în cadrul Dedeman sunt de asemenea asigurate de compania The Red Point.

## **SAP, o soluție completă pentru o afacere în expansiune**

Deși este încă o firmă de talie medie, cu activitate regională, compania Dedeman este pregătită să facă față concurenței, fie ea la nivel regional sau național. Principalul atu pe care se bazează este competitivitatea, susținută printr-un management performant.

Experiența Dedeman a arătat că și companiile medii trebuie să aibă în vedere o astfel de investiție, care să constituie baza creșterii viitoare. Soluția SAP este un instrument de management care ajută firmele nu doar să își controleze și să-și reducă costurile, dar și să își susțină creșterea vânzărilor și dezvoltarea companiei pe termen lung.

Pentru a susține în continuare planurile ambițioase de dezvoltare a companiei, Dedeman dorește să extindă funcționalitatea de analiză și raportare prin implementarea soluției SAP Business Intelligence.