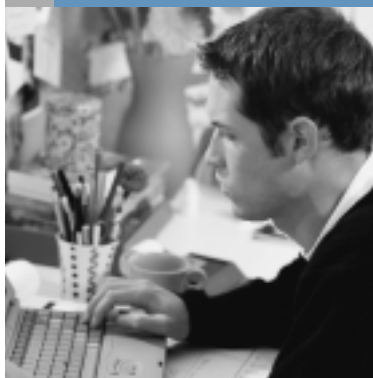


## SAP Customer Success Story Retail



De handelsonderneming Majestic, toonaangevend leverancier in persoonlijke beschermingsmiddelen, was in 1997 toe aan nieuwe bedrijfsautomatisering. Het bedrijf uit Hellevoetsluis, met een jaaromzet in 2002 van 25 miljoen euro, had tevens ambitieuze groeiplannen: een verdubbeling van de omzet in vijf jaar en het openen van diverse vestigingen in binnen- en buitenland. Om de automatisering geen bottleneck te laten zijn voor deze groeiaspiraties, koos Majestic voor SAP. Dat bleek een goede keuze: het aansluiten van nieuwe bedrijfsonderdelen zette geen moment de bedrijfsvoering onder druk.



## MAJESTIC

### INTEGRAAL SYSTEEM VOOR INKOOP, VERKOOP EN WAREHOUSING

#### MET SAP KLAAR VOOR GROEI

Majestic is een zelfstandige onderneming die vanuit de vrije ondernemersgeest is uitgegroeid tot een marktleider. In 1983 startten twee broers met het verkopen van werkhandschoenen vanuit een klein pand in Brielle. Hun automatiseringssysteem: pen en blocnote. Al in 1987 verhuisde het fors gegroeide bedrijf naar Oostvoorne en werd het assortiment aanzienlijk vergroot. Op automatiseringsgebied kwam er een maatwerkpakket van een kleine lokale leverancier. Later is gekozen voor een ander softwarepakket. Dit pakket maakte de verhuizing mee naar het huidige kantoor en de magazijnen in Hellevoetsluis, waar Majestic een breed scala A-merken op het gebied van persoonlijke bescherming aan zijn portfolio toevoegde: van helmen tot overalls, van oordopjes tot lasbrillen. Inmiddels heeft Majestic klanten in de (petro-)chemische industrie, metaalbewerking, staal- en scheepsbouw, transport en overslag, off-shore, voeding, land- en tuinbouw en laboratoria, waaronder Netherlands Refining Company, BP Chembel, Vordian Europoort, DSM Special Products en Van der Giessen de Noord.

‘In 1997 merkten we dat ons maatwerkpakket niet met ons mee kon groeien. Het werkte op zich prima, maar we werden te afhankelijk van de kennis van één bedrijf. Een nieuwe release-upgrade weer laten aansluiten op ons maatwerk leidde ook tot

zeer grote problemen', vertelt Robert Jan van Duijne, marketingmanager bij Majestic. 'Dat waren de voornaamste redenen om te zoeken naar een standaardpakket waarvan de kennis bij meer implementatiepartners lag. We wilden ook niet de klassieke fout maken om een standaardpakket te veel op te tuigen met maatwerk achteraf, waardoor je bij elke upgrade communicatieproblemen met het maatwerk krijgt. Kortom, het pakket moest standaard over vrijwel alle mogelijkheden beschikken waar wij als échte handelsonderneming om vroegen. Ook hadden we al plannen voor het openen van nevenvestigingen en wilden we op termijn klaar zijn voor e-commerce. Dan kom je al snel uit bij de grotere pakketten.' Majestic bekeek vele pakketten, maar ontwikkelde al snel een voorkeur voor SAP. Toch werd Van Duijne van alle kanten gewaarschuwd. 'SAP zou veel te groot zijn, geschikt voor multinationals, maar niet voor een klein bedrijf als Majestic. 'Een shovel om tulpen mee te planten in je tuin', zo omschreef een klant. Dat imago heeft SAP gelogenstraft. Sterker nog, ik durf te beweren dat een klein bedrijf met groeiambities niet vroeg genoeg aan SAP kan beginnen. Juist als je klein bent, is een SAP implementatie prima te behappen. En je bent dan wel klaar voor de groei die ook wij voor ogen hadden: een verdubbeling van onze omzet en ons personeelsbestand in een paar jaar tijd.'

#### **MEER GERICHT OP MIDDEN- EN KLEINBEDRIJF**

Begin 1998 nam Majestic samen met implementatiepartner CtacAlign de implementatie ter hand. Oorspronkelijk was het de bedoeling de destijds ontwikkelde implementatiemethodiek AcceleratedSAP op Majestic toe te passen, maar al snel werd besloten daarvan af te zien. Van Duijne: 'Een implementatietijd van vier maanden was zeker mogelijk geweest, maar het was voor ons niet logisch. We hadden dan midden in het jaar moeten overstappen, met alle inventarisatieproblemen van dien. Daarom hebben we de tijd genomen en zijn we pas begin 1999 live gegaan. Het traject is redelijk vlekkeloos verlopen, maar toch hebben we enkele zaken onderschat, zoals de artikelconversie.

#### **'Wie groeiambities heeft, kan niet vroeg genoeg beginnen met SAP.'**

Robert Jan van Duijne, marketingmanager Majestic

Het maatwerkpakket pakte artikelcodering heel anders aan dan SAP en dus moesten we voor veel van onze 20.000 artikelen afzonderlijk knopen doorhakken om een duidelijke artikelomschrijving in de database te krijgen.' Daarnaast was het zaak om SAP in te stellen op de typische manier van zakendoen van een handelsfirma zoals Majestic. 'Onze verkoopbinnen dienst is cruciaal voor onze bedrijfsvoering. Zij kunnen alleen zakendoen als ze volledig zijn geïnformeerd over een klant.

Ze moeten dus ook alles van inkoop weten. Wat zijn de voorraden? Welke orders zijn verstuurd? Om klanten meteen aan de telefoon beloften te doen, dienen ze onmiddellijk afwegingen te maken. Inkoop en verkoop vloeien in elkaar over, veel meer dan in grote ondernemingen. SAP ziet dat gelukkig ook en is nu druk bezig met het aanpassen van het pakket voor dit soort wensen uit het midden- en kleinbedrijf.'

#### **VEEL GEMAK DOOR SAP**

Het voordeel van de vroege beslissing voor SAP wil Van Duijne niet in geld uitdrukken, maar hij weet wel dat Majestic de ondersteuning van de bedrijfsvoering door SAP als vanzelfsprekend ervaart. 'De automatisering zit ons nooit in de weg. De stabiliteit van de software is ongeëvenaard, het is een soort diesel die blijft lopen. Vroeger hadden we enkele dagen per jaar uitval, nu twee dagen in vier jaar, waarbij de schuld bij de hardware lag en niet bij SAP. En we kunnen er alles mee wat we willen.' Typische leveringsmethodieken van Majestic worden probleemloos door SAP ondersteund. Zoals het in consignatie leveren van producten met een hoge omloopsnelheid. Majestic vult daartoe de voorraden op locatie periodiek aan en factureert alleen voor het daadwerkelijke verbruik. Een ander voorbeeld is het op maat leveren aan individuele medewerkers van een klant: 'Medewerkers krijgen van hun werkgever een budget toegewezen dat zij naar eigen believen kunnen besteden. Wij verzorgen de centrale inkoop en kunnen maandelijks factureren, compleet met een uitgebreide rapportage per medewerker. Dit komt zo uit

SAP rollen.' Ook op het gebied van voorraadbeheer biedt SAP alle flexibiliteit. 'Het locatiebeheer van het magazijn is stukken beter. Een prachtig voorbeeld is de periodieke voorraadcontrole, waarvoor SAP automatisch steeds enkele gangpaden uit de roulatie haalt. Vroeger telden we één keer per jaar, nu maandelijks en voor sommige producten zelfs wekelijks. Want hoe vaker je de reële voorraad naast de verkoopcijfers kunt zetten, des te sneller ontdek je de fouten die er in een magazijn altijd insluipen.' Daadwerkelijke besparingen door invoering van SAP zijn moeilijk te kwantificeren. Majestic heeft wel het idee dat de invoering SAP R/3 heeft bijgedragen aan de gerealiseerde groei van de afgelopen vier jaar, van 17 miljoen euro in 1999 naar 25 miljoen euro in 2002. In de verkoop ondervindt Majestic de voordelen van het invoeren van prijsaanpassingen op termijn. 'Vroeger zaten we op 31 december alles achter elkaar in te kloppen! Maar ook het in één keer doorvoeren van prijsveranderingen van één stamartikel met soms wel 15 maten – denk aan overalls – biedt veel gemak.'

### 'De uitgebreide rapportages komen zo uit SAP rollen.'

Robert Jan van Duijne, marketingmanager Majestic

## KLAAR VOOR E-BUSINESS

Uiteraard denkt een handelsbedrijf als Majestic aan de invoering van e-commerce en e-purchase. Niet voor niets heeft het bedrijf de licenties van mySAP.com al in huis. Zo draait er een e-commerce-pilot via een marktplaats en overwegen we de Internet Sales functionaliteit uit mySAP CRM te implementeren. De buitendienst wil Majestic op termijn uitrusten met SAP Mobile Sales, uit dezelfde CRM oplossing. Ook op inkoopgebied ziet Majestic mogelijkheden, mede dankzij de SAP Business Connector. Van Duijne: 'We bevinden ons nog in de verkennende fase, maar we weten één ding zeker: welke kant het ook op gaat met internet, met SAP zijn we er altijd klaar voor. Tegelijk kijken we naar de introductie van SAP Business Information Warehouse als data warehouse. Dat was vroeger

## In het kort

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>SAP Oplossing</b>        | mySAP.com: SAP R/3 (FI, SD, MM, WM)     |
| <b>Hardware Platform</b>    | HP LX Pro (productie), HP LH6000 (test) |
| <b>Operating System</b>     | Windows NT 4.0                          |
| <b>Database</b>             | Microsoft SQL Server                    |
| <b>Aantal users</b>         | 30                                      |
| <b>Implementatietijd</b>    | 7 maanden                               |
| <b>Implementatiepartner</b> | CtacAlign                               |

te hoog gegrepen voor een kleine organisatie als de onze, maar nu SAP zich duidelijk inspant voor de middenmarkt, komen die mogelijkheden voor ons in zicht. Zo zit er ook een upgrade naar de SAP R/3 Enterprise voor Majestic aan te komen. Toch verrassend voor een bedrijf met 50 medewerkers.'

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Nederland B.V.**  
Bruistensingel 500  
Postbus 3292  
5203 DG 's-Hertogenbosch  
T +31 (0)800 022 50 52  
[www.sap.com/netherlands](http://www.sap.com/netherlands)