

Case: Producent af kemiske produkter digitaliserer salg og implementerer værktøj til forretningsmodeludvikling

Resume

Da Danmark blev lukket ned under coronakrisen, oplevede Bollerup Jensen et boom i onlinesalget, og administrationen havde svært ved at følge med ordreindgangen. Gennem et rådgivningsforløb fik virksomheden identificeret processer, som nemt kunne effektiviseres ved hjælp af digitalisering. Herved har virksomheden halveret tiden brugt på håndtering af online ordrer.

Derudover er virksomheden blevet introduceret til værktøjer til forretningsmodeludvikling, som benyttes i en igangværende strategiproces og skal understøtte succesfuld entré på nye markeder.

Bollerup Jensen

Fokus for forretningstilpasning
Omkostninger og interne processer

Branche
Miljøvenlige kemiprodukter

Antal ansatte
17

Geografisk placering
Tarm



Baggrund og motivation

Bollerup Jensen er en dansk kemiproducent. Virksomheden består af tre enheder med hver sit forretningsområde:

- Bollerup Jensen, der producerer flydende silikat, som er et miljøneutralt kemiprodukt, der fx kan bruges som bindemiddel eller indgå i produktionen af forskellige produkter som papir- og sæbe-produkter. Produktet sælges bredt til industrien.
- Bollerup Jensen Retail, som producerer sæbe- og rensningsprodukter til terrasser og gulve baseret på silikat. Produkterne sælges til private via supermarkeder og egen webshop.
- Bollerup Jensen Adhesives, som producerer lim baseret på silikat og uden brug af skadelig kemi som fx formaldehyd eller fossile råvarer. Produktet er under udvikling og forventes lanceret på markedet i løbet af 2021.

Bollerup Jensen er gennem de sidste fem år vokset fra ca. ti til 17 medarbejdere. Virksomhedens medarbejdere består af kemikere og laboranter beskæftiget med produktudvikling, ufraglærte i produktionen samt funktionærer i administrationen.

Boom i onlinesalget gør det svært for administrationen at følge med

Da coronakrisen satte ind, oplevede Bollerup Jensen en markant øget efterspørgsel på især sæbe- og rensningsprodukter til terrasser og gulve, som sælges via webshoppen. For mange danskere var nedlukningen et oplagt tidspunkt til at handle på nettet og gå i gang med hus- og have-relaterede projekter.

Den øgede efterspørgsel betød imidlertid, at administrationen i Bollerup Jensen løb ind i udfordringer med at håndtere den pludselige stigning i antal ordrer fra private kunder i webshoppen. Administrationen kunne ikke følge med efterspørgslen og udgjorde en flaskehals.

Da Ringkøbing Skjern Erhvervsråd gjorde Bollerup Jensen opmærksom på genstartNU, så virksomheden programmet som en oplagt mulighed for at få hjælp til at skabe bedre processer og systemer til at håndtere webshopordrer. Sammen fik man formuleret en ansøgning, der beskrev udfordringerne, og efter en kort screening hos Dansk Industri blev virksomheden ført sammen med rådgivningsvirksomheden Implement.

Resterende rådgivningstimer bruges på kompetenceudvikling

Da forløbet hos Implement var afsluttet, havde Bollerup Jensen ikke brugt alle de 50 rådgivningstimer, programmet tilbød. Virksomheden besluttede derfor at bruge de sidste timer på et forløb hos rådgivningsvirksomheden Provice, der har speciale i at rådgive mindre virksomheder i at implementere værktøjer til forretningsmodeludvikling.



Tilpasning af forretningsmodellen

Forløbet hos Implement blev skudt i gang med to indledende møder, som handlede om at "komme ind under huden" på virksomheden.

Procesoptimering fra ordremodtagelse til fakturabetaling

Dernæst fik Bollerup Jensen til opgave at beskrive de processer, som rådgiverne skulle hjælpe med at analysere og optimere – fra ordren er modtaget i webshoppen, til fakturaen er betalt i banken. Processerne blev beskrevet i et samarbejde mellem direktøren og de to medarbejdere, som til daglig står for håndtering af webshop-ordrer, og præsenteret for rådgiverne på det efterfølgende møde.

Med afsæt i procesbeskrivelserne identificerede rådgiverne i alt fem områder, hvor de så de største optimeringspotentialer. Rådgiverne anbefalede bl.a. at automatisere flere manuelle operationer mellem webshop og økonomisystem (fx godkendelse af fakturaer) samt at udvikle faste retningslinjer for prissætning til kunder. Derudover kom de med konkrete forslag til, hvordan flere af deres anbefalinger kunne implementeres ved hjælp af forskellige tekniske løsninger. Hen over et par møder talte Bollerup Jensen og rådgiverne de forskellige anbefalinger grundigt igennem. Til sidst blev parterne enige om, at virksomheden selv kunne drive processen i mål.

Styrket strategiproces via værktøjer til forretningsmodeludvikling

Rådgivningsvirksomheden Provice havde et godt indblik i Bollerup Jensens ambitioner og udfordringer på grund af et tidligere samarbejde og kunne derfor hurtigt komme i gang med forløbet.

Bollerup Jensen var før forløbet ved at lægge en strategi for, hvordan virksomheden skulle entrere nye markeder (bl.a. Norden og Tyskland) med deres produkter inden for retail og adhesives. Rådgivningen blev brugt til at kvalificere processen ved at introducere virksomheden til værktøjerne BeeStar og BeeBoard.

På en workshop præsenterede rådgiveren værktøjerne for direktøren og udvalgte medarbejdere. Herefter bestod workshoppen af øvelser, hvor de med udgangspunkt i værktøjerne analyserede værditilbud, kundebehov og overensstemmelse herimellem for udvalgte produktgrupper.

Om værktøjerne BeeStar og BeeBoard

BeeStar er en sekskantet model designet til at beskrive virksomheders forretningsmodel. Modellen består af dimensionerne værditilbud, kunder og slutbrugere, værdiformel, værdikæde, kompetencer og netværk samt relationerne mellem dimensionerne. BeeBoard er et koordinatsystem, som giver et overblik over forretningsmodellens og produkters livscyklus, herunder produkternes indtjeningsevne i dag og i fremtiden.

Om forløbet

| | |
|-----------------------------------|---|
| Tilpasning af forretningsmodellen | Procesoptimering af webshop-ordrer. |
| Output | Identifikation af procesoptimeringspotentialer samt introduktion til forretningsmodelværktøj. |
| Ressourcer | Hhv. 33 og 17 timers rådgivning fra to rådgivere samt egenfinansiering i form af 100 timer. |
| Bidrag fra virksomheden | Deltagelse i 6-7 møder samt en workshop, udarbejdelse af procesbeskrivelser. |
| Varighed | Ca. 3 mdr. |

Resultater

Det første rådgivningsforløb har givet Bollerup Jensen et overblik over rutiner i administrationens håndtering af onlineordrer, som kunne forenkles og effektiviseres bl.a. gennem digitale tiltag.

Virksomheden har i samarbejde med sin systemleverandør implementeret flere af rådgivernes anbefalinger. Fx udfyldes og sendes fakturaer i dag automatisk til kunden, når en ordre er pakket og afsendt, hvor mange informationer førhen skulle indtastes manuelt.

Virksomheden vurderer, at tiltagene har gjort administrationen i stand til at halvere den tid, de bruger på håndtering af onlineordrer. Samtidig har de rustet virksomheden til at håndtere den forventede ekspansion i online-salget.

Kompetenceløft understøtter markedsentré

Det andet rådgivningsforløb har givet Bollerup Jensen et bredt kompetencemæssigt løft, der kan understøtte en succesfuld entré på nye markeder. En bred kreds af medarbejdere er blevet fortrolige med et nyt værktøj til forretningsmodeludvikling, som virksomheden fremover vil bruge i arbejdet med at lægge en go-to-market-strategi for sine to nye forretningsområder.



”Det var et forholdsvis kort forløb, så vi kom i gang, og så kan vi arbejde videre med værktøjet i strategiprocesen. Der er fortsat mange dele i Bollerup Jensen, vi ikke er gået i dybden med, og det er vi i gang med nu, hvor vi bruger de værktøjer, vi blev introduceret til.”

– Adm. direktør Frode Dale, Bollerup Jensen

Læringspunkter

- Hvis din virksomhed har onlinesalg, kan det være en idé at implementere digitale løsninger, som samtænker salg, fakturering, økonomistyring, lager og prissætning – og derved spare ressourcer på manuel håndtering af disse opgaver.
- Det er vigtigt løbende at forholde sig til, om din organisation er gearet til at følge med udviklingen i efterspørgslen. Øget – eller reduceret – salg kan skabe behov for at gentænke processer, arbejdsgange og bemanning.
- Mindre digitaliseringstiltag kan føre til betydelige tidsbesparelser hos dine medarbejdere. Rådgivere kan hjælpe din virksomhed med at identificere de processer, som nemt kan optimeres – og hvor investeringen hurtigt er tjent ind.

Erfaringsopsamlingen på genstartNU gennemføres i et samarbejde mellem IRIS Group, Syddansk Universitet, PHA Consult og AMind. Casen gennemgår to samarbejder mellem Bollerup Jensen og rådgivningsvirksomhederne Implement og Provice.