

# Scandlines styrker retail og catering markant med LS NAV



” Vi ønskede en moderne og  
fremtidssikret standardløsning  
med best practice

**MIKAEL KRAGH**, Director IT, Scandlines

**Scandlines** implementerer LS NAV til Microsoft Dynamics fra CGI som Onboard Sales System på færgeruterne mellem Danmark og Tyskland og i de tilhørende BorderShops. Det giver bl.a. nye muligheder for Business Intelligence og skarpere styring.

**45** min. Så kort er overfarten på Scandlines' Rødby-Puttgarden-ruten. På den tid skal passagerne gerne nå både at spise i restauranten og købe varer i Travel Shop om bord. Og når de kommer frem, skal de kunne handle videre og hente eventuelle forudbestilte varer i BorderShop. Stort set uanset hvilken af de 60 afgangene i døgnet, de er med.

Ikke alene kræver det et velfungerende kassesystem. Det kræver et komplet og integreret Onboard Sales System, som sikrer, at der hele tiden er de menuer og varer, som kunderne efterspørger, og at der hverken er for få eller for mange af dem. Sådant et system er LS NAV til Microsoft Dynamics fra CGI, og derfor har Scandlines nu valgt løsningen til sine færger på ruterne Rødby-Puttgarden og Gedser-Rostock.

- Vores behov for at kunne styre forretningen på detaljeret niveau bliver større og større. Og hastigheden, hvormed vi har brug for data, bliver øget, så vi er sikre på, at vi hele tiden styrer fornuftigt. Vi skal

have det rette salgsmiks, vi skal kende vores omkostninger, vide, hvor omsætningen bliver produceret, og forstå den bagvedliggende købsadfærd, forklarer Henrik Ingemand, Vice President Catering, Scandlines.

Mikael Kragh, Director IT, Scandlines, giver sin vinkel på valget af LS NAV:

- Vores eksisterende kasseapparat-system er 10 år gammelt, det bliver ikke længere vedligeholdt og supporteret, og det er blevet beskrevet som en cigarkasse med skærm. Vi ønskede en moderne og fremtidssikret standardløsning baseret på best practice, som giver de styringsredskaber, Henrik nævner. Desuden skulle det kunne integreres med vores it-infrastruktur, herunder SAP.

#### **ADD-ONS UD AF BOKSEN**

Der var flere ting, som overbeviste Scandlines om valget af LS NAV som løsning og CGI som partner.

- Det er vigtigt at have forståelsen for, at retail og catering er to forskellige ting. Retail er meget baseret på pay per scan,



mens catering har hele forarbejdningen med. Det er ikke "one size fits all". Den forståelse demonstrerede CGI i de indledende workshops, siger Henrik Ingemand.

- Det, som også overbeviste mig, er de mange add-ons, som løsningen kommer med ud af boksen, herunder en app med webshop og loyalitetsprogram samt Member Management, ligesom der er standardprocesser til Loss Prevention, supplerer Mikael Kragh og tilføjer:

- Og i selve udvælgelsesprocessen havde CGI som de eneste et demosystem med, hvor de gennemførte live-transaktioner. Modigt, for vi har før set den slags fejle.

#### **STYRINGSREDSKAB VED BUDGETLÆGNING**

På catering-området giver LS NAV mulighed for bl.a. menustyring, fødevareplanlægning, sporing af råvarer og styring af

## **Om Scandlines**

Scandlines blev grundlagt i 1998 og er et af Europas største færgereheder. På tre korte færgeruter med høj frekvens og kapacitet mellem Danmark, Sverige og Tyskland leverer Scandlines en effektiv og pålidelig transport-service til både passagerer og fragtkunder.

I 2013 transporterede Scandlines 11 mio. passagerer, 2,5 mio. personbiler og 700.000 fragtenheder på rederiets ruter mellem Rødby-Puttgarden, Gedser-Rostock og Helsingør-Helsingborg.

Læs mere på [www.scandlines.dk](http://www.scandlines.dk)



## Fordele for Scandlines

- Standardløsning til både retail og catering
- Integration til SAP
- Bedre budgetlægning og opfølgning
- Alle ønskede data til Business Intelligence
- Komplet loyalitetsprogram med app, hjemmeside, Member Management og mulighed for målrettede kampagner
- Forbedret catering med bordreservation, menustyring, fødevareplanlægning, sporing af råvarer og styring af display
- Styrket retail med integration til Supply Chain
- Styring af moms og afgifter i henhold til, om færgen befinder sig i dansk eller tysk farvand

display med fx sandwicher, ligesom Henrik Ingemand fremhæver, hvordan styringen af bordreservation med LS NAV vil erstatte papir og blyant på Gedser-Rostock-ruten.

- Det giver bedre overblik ved store afgange, ligesom vi får mulighed for at arbejde mere aktivt med prebooking af cateringydelse, siger han.

Men Henrik Ingemands blik er først og fremmest rettet mod alle de data, som LS NAV leverer:

- Vi får et system, som aktivt kan føde data til vores finanssystem, og det vil være et godt styringsredskab i forhold til budgetlægningen. Når vi kan se salgsmønstrene, kan vi bruge dem aktivt i vores budgetlægning, siger Henrik Ingemand og fortsætter:

- Der er mulighed for Business Intelligence både vertikalt og horisontalt. Vi vil kunne følge forretningen helt ned på enhedsniveau med hensyn til salg, ressourcestræk og omkostninger, ligesom

vi vil kunne tracke performance på et koncept, som er flere steder på skibet. Og hvad angår det horisontale niveau, er der hele produktstyringen, hvor vi vil kunne plukke produkter og kategorier ud for at se, hvordan de arbejder, hvilket ikke mindst er interessant i forhold til et loyalitetsprogram. Dertil kommer adgangen til at se kapacitetsnuancer, som vi kan bruge i vores vagtplanlægning.

” Det er vigtigt at have forståelsen for, at retail og catering er to forskellige ting. Retail er meget baseret på pay per scan, mens catering har hele forarbejdningssiden med. Det er ikke “one size fits all”. Den forståelse demonstrerede CGI i de indledende workshops

**HENRIK INGEMAND**, Vice President Catering, Scandlines

### LOYALITETSPROGRAM MED POINTBETALING

Med både Travel Shops om bord på færgerne og BorderShops i henholdsvis Puttgarden og Rostock er der store krav til retail-delen. Ifølge Mikael Kragh er LS NAV i stand til at imødegå dem.

- En af de vigtigste ting er, at vores front end-aktiviteter på LS NAV er dybt integreret med Supply Chain- →



→ processen, så der bliver fyldt op løbende og ikke risikerer at være udsolgt, når der kommer en bus med kunder, siger Mikael Kragh.

Apropos Border Shops vil den hjemmeside, hvor kunder kan forudbestille varer til afhentning, blive en integreret del af LS NAV.

- Det automatiserer processen, og derudover er det en stor fordel, at vi kun skal vedligeholde produktkataloger, produktbeskrivelser, priser og billedkatalog ét sted.

Scandlines har et loyalitetsprogram med et SMILE Card, hvor kunderne bl.a. har mulighed for at opspare point og

anvende dem som betalingsmiddel om bord på færrerne og i BorderShops. Hidtil er det sket via vouchers, som kassemedarbejderne ikke har kunnet validere. Fremover vil der på lige fod kunne betales med vouchers, SMILE Card og normale betalingsløsninger.

- Det handler om Speed of Service. Medarbejderne i catering og retail skal ikke bruge tid på validering. Overfarterne er korte, og kunderne skal have den bedst mulige oplevelse, understreger Henrik Ingemand.

” Der er mulighed for Business Intelligence både vertikalt og horisontalt. Vi vil kunne følge forretningen helt ned på enhedsniveau med hensyn til salg, ressourcetræk og omkostninger, ligesom vi vil kunne tracke performance på et koncept, som er flere steder på skibet

**HENRIK INGEMAND**, Vice President Catering, Scandlines

#### VIL DU VIDE MERE

For yderligere information om LS NAV kontakt Stig Madsen

E: [stig.madsen@cgi.com](mailto:stig.madsen@cgi.com)

T: +45 52 14 19 12

CGI har 68.000 medarbejdere på 400 kontorer i 40 lande. Vi hjælper vores kunder til succes ved at bringe globale løsninger og kompetencer til deres lokale dørtrin. Samtidig har vi en disciplineret tilgang til leverancer, som gør os markedsledende inden for it-projekter til tiden og inden for budget. Vores forretningsrådgivning, systemintegration og outsourcing services har en høj kvalitet, og ved hjælp af nye teknologier og strategier maksimerer vi vores kunders investeringer og bundlinje. Det afspejler sig i deres tilfredshed. I de seneste 10 år har kundetilfredsheden i gennemsnit været over 9 på en skala fra 1 til 10.

## Kort om LS NAV

CGI tilbyder detailløsningen fra LS NAV, der dagligt benyttes på 100.000 POS'er over hele verden. LS NAV er baseret på Dynamics – og giver dig adgang til nøgletal og mulighed for central administration af alle dele af din forretning. Samtidig bliver arbejds-gangene elektroniske, og du kan vinke farvel til papirbunkerne på kontoret.

### FÅ GOD TEKNOLOGI I HÅNDEN – LEVERET AF EN BRANCHEKENDT PARTNER

Med LS NAV får du et brugervenligt redskab, der kan benyttes overalt i huset – fra lageropfyldning til hovedkontorets økonomisystem. CGI's branchekendte konsulenter har installeret løsningen i en række af Danmarks førende detailhandels-virksomheder og rederier. LS NAV er fleksibel, så den både passer til mindre virksomheder og store multi-nationale kæder.

Læs mere på [cgi.dk/lsnav](http://cgi.dk/lsnav)

CGI  
Lautruphøj 10  
2750 Ballerup  
T : 44 78 40 00  
W : [cgi.dk](http://cgi.dk)