

Sense and Simplicity Innovatieve koppeling van SAP CRM en Adobe® Flex™



Philips Lighting boekt vijftig procent
tijdswinst op informatievoorziening in CRM

PHILIPS

De Uitdaging:

Het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijke interface voor de verkopers om beter gebruik te kunnen maken van de beschikbare informatie in het CRM-systeem om zo de klanten pro-actief van dienst te kunnen zijn.



Bij Philips Lighting is CRM-software een belangrijk instrument voor de verkopers. Tot voor kort maakten zij door de ingewikkelde standaard-interface niet optimaal gebruik van alle mogelijkheden, omdat verkopers nu eenmaal geen getrainde IT-ers zijn. Hierdoor was de interactie met klanten niet optimaal. Om de klanten pro-actief van dienst te kunnen zijn heeft Philips Lighting met partner Exxap op basis van Adobe Flex-technologie een volledig op de gebruikers toegesneden CRM-interface ontwikkeld.

Philips Lighting is de grootste speler in de verlichtingsindustrie ter wereld. De verlichtingsproducten van deze belangrijke divisie van het Philips-concern zijn wereldwijd te vinden in een derde van alle kantoren, vijftien procent van alle belangrijke luchthavens, dertig procent van alle ziekenhuizen en meer dan de helft van alle auto's. Het aanbod bevat alle soorten verlichting voor bedrijven en consumenten, van gloeilampen en halogeenlampen tot LED-verlichting, en van verlichtingselektronica tot autolampen. Philips Lighting is bezig om de cruciale interactie met zijn klanten nog beter te maken. Volgens Roman Stahlberg, als Global Manager Competence Center Marketing & Sales binnen IMC organization verantwoordelijk voor de marketing- en sales-applicaties, was tot voor kort de interactie met klanten vooral reactief, maar gaat Philips Lighting steeds meer op een pro-actieve manier met zijn klanten samenwerken. Customer Relationship Management (CRM)-software speelt daarbij een belangrijke rol. Het standaard CRM-systeem van SAP voldoet in de meeste opzichten uitstekend aan de wensen van Philips Lighting. Voor de gebruikers kon er echter nog wel wat worden verbeterd aan de interface van het systeem. Voor het ontwikkelen van die gebruiksvriendelijke interface is Philips Lighting te rade gegaan bij Exxap, een IT-dienstverlener die is gespecialiseerd in SAP-producten. De technologie die Philips Lighting en Exxap gebruikten om die interface op SAP CRM te maken was Adobe Flex. Deze keuze is onder meer gemaakt vanwege het gemak waarmee de interface kon worden ontwikkeld met Flex, de snelle doorlooptijd, de mogelijkheid offline te werken met het gloednieuwe Adobe Apollo, en de toegevoegde waarde die Flex biedt doordat data uit diverse applicaties nu in de CRM-interface kunnen worden opgenomen.

Sense and simplicity

“We waren niet heel flexibel met de standaard-applicaties. We wilden nieuwe dingen ontwikkelen, en mooie toepassingen. We hebben daarom gekeken naar nieuwe mogelijkheden om de business processen te verbeteren”, aldus Roman Stahlberg. “De business-vereisten waren hierin leidend. Een belangrijke business-doelstelling was het verbeteren van de service-activiteiten. We willen onze merkbeloften sense and simplicity ook toepassen op onze service. Dat is het uitgangspunt geweest bij de wens om meer pro-actief met onze klanten samen te werken.”

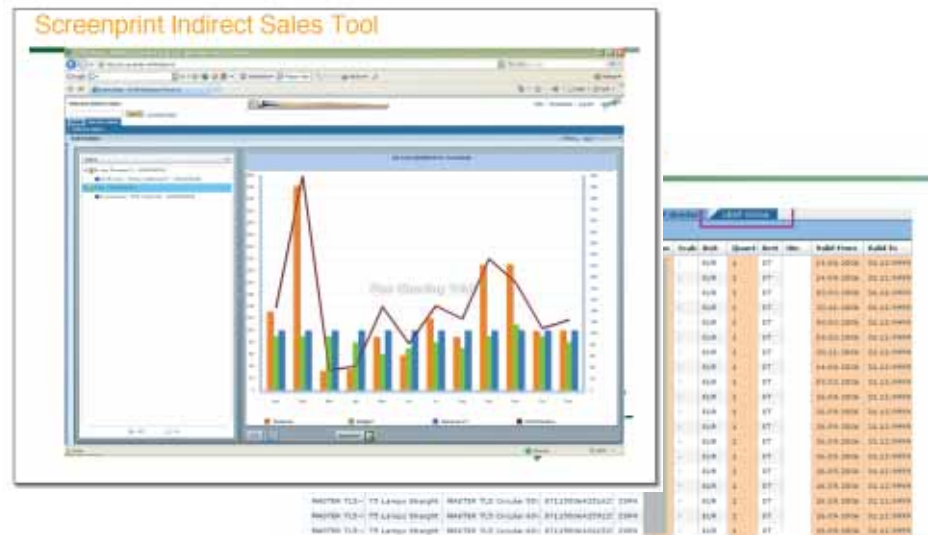
“De belangrijkste reden dat we gekozen hebben voor Adobe Flex is de rijke gebruikersinterface. Die heb je niet met de standaard SAP-interface. Op de achtergrond draaien wel altijd de standaard-applicaties, dat is nooit veranderd. Alleen de presentatie is anders, daarin zijn we meer flexibel geworden.”

Stahlberg: “De ontwikkelingen rond IT waren tot voor kort altijd gedreven vanuit een combinatie van Business en IT waar de ownership niet honderd procent duidelijk geweest is. Dus meer IT-gedreven dan Business. Bij wat we nu geleverd hebben is het de business die het ownership krijgt. We gaan geen IT-projecten meer doen zonder dat de business daarbij is betrokken. Ook is het belangrijk dat we IT-projecten sneller doen. We kunnen het ons niet meer veroorloven om jaren aan één project te werken. De doorlooptijd en het management zijn belangrijk, en ook daarom hebben we gekozen voor Adobe Flex.”

De Oplossing:

Een volledig op de gebruikers toegesneden CRM-interface op basis van Adobe Flex-technologie, die bovendien informatie uit meerdere bronnen overzichtelijk presenteert.


Adobe



“Een belangrijke nieuwe ontwikkeling is dat we met Adobe Flex data uit andere bronnen kunnen halen, bijvoorbeeld uit het SAP Business Warehouse.”

De Voordelen:

- Philips Lighting is een van de eerste bedrijven die op deze innovatieve manier werkt met een combinatie van Adobe-technologie en SAP;
- De doorlooptijd en het management van Adobe Flex;
- Voorheen verspreide Philips informatie met Excel-formulieren die werden rondgemaild, maar met de Flex-applicatie is daar een tijdwinst geboekt van meer dan vijftig procent, en de klanttevredenheid is verhoogd;
- Het prijsmanagement is aanzienlijk verbeterd omdat 100.000 prijzen allemaal geautomatiseerd kunnen worden opgevraagd. Het handmatig werk is daardoor sterk teruggebracht;
- In een later stadium kan de interactie met de klant nog beter worden door rechtstreeks prijsopgaven en offertes te geven, en eventuele klachten af te handelen.

Efficiënter werken

Philips Lighting en Exxap stopten niet bij het maken van de interface. Door Adobe Flex te combineren met SAP Interactive Forms (Adobe PDF) is de werkwijze van de verkopers flink efficiënter geworden. Zo kunnen ze online werken, maar is het ook mogelijk offline met SAP-formulieren te werken zonder verbinding met een zware applicatie op de achtergrond. De gegevens worden dan in een later stadium verstuurd, maar tijdens het invullen hebben de verkopers al het gevoel dat ze in de kantooromgeving werken.

“Een belangrijke nieuwe ontwikkeling is daarnaast dat we met Adobe Flex data uit andere bronnen kunnen halen, bijvoorbeeld uit het SAP Business Warehouse. De informatievoorziening is daardoor veel beter gaan verlopen. Voorheen verspreidden we die informatie bijvoorbeeld met Excel-formulieren die werden rondgemaild, maar met de Flex-applicatie hebben we daarop een tijdwinst geboekt van meer dan vijftig procent, nog afgezien van de verhoogde klanttevredenheid.” De feedback van de gebruikers is tekenend voor het succes bij het realiseren van de uitgangspunten: ‘Dit is de eerste keer dat we een IT-oplossing krijgen die rondom ons is ontwikkeld.’

Een belangrijk voordeel van de Adobe Flex-technologie is de wereldwijde toepasbaarheid van het systeem. Er bestaan weliswaar per land kleine verschillen, maar die kunnen met een kleine hoeveelheid maatwerk en finetunen worden opgelost. De strategische doelstellingen van het project zijn volgens Stahlberg allemaal gehaald. “We werken meer pro-actief met de business samen, en hebben daardoor een beter contact met onze klanten, en we hebben de beschikking over betere informatie. We kunnen die informatie gewoon uit verschillende systemen halen en met elkaar verbinden in de interface.”

De hoeveelheid werk om die gegevens bij elkaar te krijgen is aanzienlijk minder geworden. Zo is het prijsmanagement aanzienlijk verbeterd omdat meer dan 100.000 prijzen allemaal geautomatiseerd kunnen worden opgevraagd. Het handmatig werk is daardoor sterk teruggebracht.

Het succes van de CRM-interface belooft nog meer verbeteringen in de toekomst. “In een later stadium kan de interactie met de klant nog beter worden, bijvoorbeeld door rechtstreeks prijsopgaven en offertes te geven, en eventuele klachten af te handelen. Zo worden we ook voor onze klanten meer transparant.”

Better by Adobe.™



Adobe Systems Benelux BV
Europlaza
Hoogoorddreef 54a
1101 BE Amsterdam ZO
Nederland
Tel: +31 20 65 11 200
Fax: +31 20 65 11 300

Adobe, het Adobe logo, Reader, Flex en “Better by Adobe” zijn ofwel geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten of andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaars.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Alle rechten voorbehouden.