

Philips Lighting

Organisatie stroomlijnt dienstverlening en behaalt concurrentievoordeel met het Adobe® Flash® Platform, waaronder Adobe Flex® en Adobe AIR®

Philips Lighting

www.lighting.philips.com

PHILIPS

Sector

Industrie

Uitdaging

Het beschikbaar stellen aan sales managers van een dynamische applicatie om op een overzichtelijke manier inzicht te geven in de total cost of ownership van lichtsystemen bij klanten gebaseerd op gegevens uit diverse SAP-systemen

Oplossing

- Sales Managers kunnen online en offline een oplossing aanreiken die gebaseerd is op klantwensen
- Gegevens uit diverse SAP-systemen zijn direct beschikbaar
- Het systeem houdt rekening met milieu-eisen, onderhoud en vervangingsoptimalisatie

Resultaten

- Sales managers hebben altijd toegang tot essentiële gegevens
- Alternatieven zijn makkelijk in real-time tegen elkaar af te wegen
- Klanten of prospects krijgen heldere en grafisch rijke rapportages
- Oplossing geeft voorsprong op concurrenten

Een blik op de systemen

- SAP – diverse modules
- Adobe AIR
- Adobe Flex

Een bedrijf, een oplossing

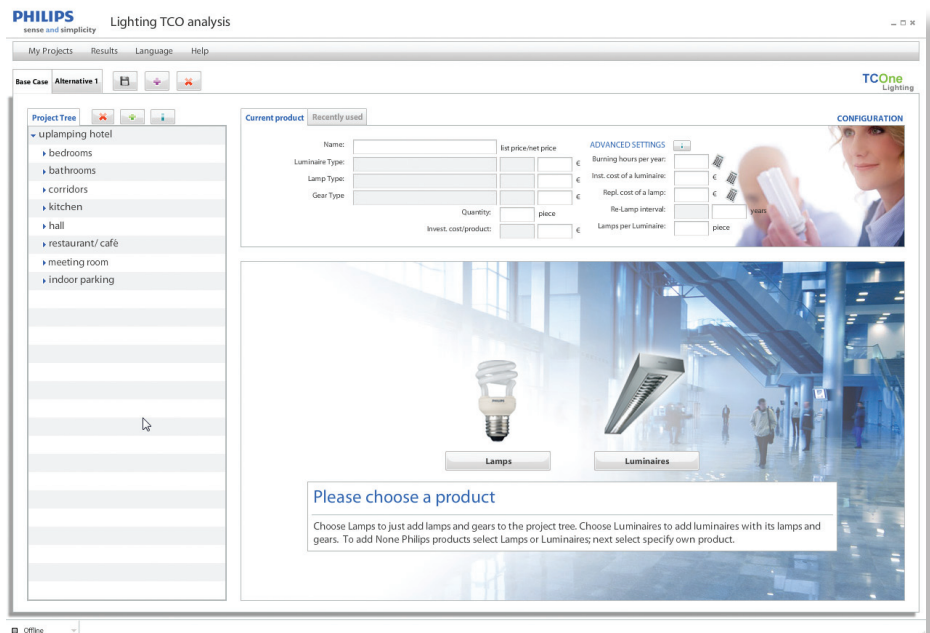
Philips heeft enkele jaren geleden het Towards One Philips (TOP)-project in het leven geroepen om haar ambitie waar te maken, namelijk de kwaliteit van het bestaan te verbeteren door tijdige en zinvolle innovaties. De doelstelling achter TOP is het stimuleren van samenwerking tussen alle bedrijfsonderdelen en medewerkers als 'One Philips'. Het programma omvat tal van deelprojecten gericht op kostenbesparingen, klantgericht denken, innovatie en samenwerking.

Een van de deelprojecten binnen Philips Lighting die uit het TOP-project is ontstaan is het TCOOne-project. In de afkorting staat TCO voor Total Cost of Ownership en ONE verwijst naar het streven van moederbedrijf Philips één geheel te vormen, maar ook naar een eenheid wat betreft kostencalculaties. Dit project wordt geleid door business project manager Jan Thijs. Het design idee achter TCOOne is ontstaan binnen de IT-afdeling die ook tot taak had meer nadruk te leggen op standaardisatie en consolidatie. Er is daarom gekozen voor SAP als ERP-platform.

De Sector IT-afdeling constateerde dat er binnen de Lighting-organisatie veel kleinschalige op zichzelfstaande toepassingen werden gebruikt, zoals losse Excel-Sheets en Access-databases, om sales managers te ondersteunen in het adviserings- en offerteproces. Roman Stahlberg, Global Senior Business Process Manager Commercial bij Philips Lighting heeft de eerste aanzet gegeven tot het samenbrengen van alle losstaande functionaliteiten in één enkele oplossing die gekoppeld moest worden aan SAP R/3 en SAP CRM. Hij was onder de indruk geraakt van de mogelijkheden die de ontwikkelomgeving AIR van Adobe biedt. Zijn enthousiasme werkte aanstekelijk en hij had nauwelijks overtuigingskracht nodig om project manager Jan Thijs de voordelen van de AIR te laten inzien. "AIR biedt de real-time, dynamische mogelijkheden van het web en koppelt deze aan de kracht en datacapaciteit van de desktop en dat is een van de voordelen van AIR dat het voor ons zo interessant maakte", aldus Stahlberg. "Daarnaast gaf de naadloze integratie en koppeling met SAP, de rijke en expressieve mogelijkheden van Flex en de snelle ontwikkeltijd de doorslag".

Dienst verlenen

Philips heeft gestandaardiseerd op SAP voor alle bedrijfssystemen. Alle productgegevens, voorraden, prijzen, wettelijke normen, bestelspecificaties en dergelijke zijn ingevoerd in de diverse SAP-modules. Als een medewerker van Philips Lighting een voorstel moest doen om bijvoorbeeld een kantoorgebouw of hotel van licht te voorzien, dan sprokkelde hij de benodigde gegevens bij elkaar, uit de verschillende systemen, verwerkte deze in een Excell of Access-bestand en maakte op die manier zijn volledige TCO-berekening. Een vrij omslachtige manier waarbij de kans aanwezig was dat verouderde gegevens gebruikt werden en steeds een andere wijze van berekenen werd toegepast. "En daar wilden we juist van af. We willen onze klanten helpen bij het maken van een keuze voor het juiste verlichtingsplan en daarbij op een overzichtelijke manier inzicht geven in de total cost of ownership. We willen niet louter producten verkopen, maar een dienst", legt Thijs uit.



“Wij willen meer dan alleen lampen verkopen. We willen onze klanten helpen de juiste beslissing te nemen; onze kennis beschikbaar te stellen. Daarbij helpt deze AIR-applicatie enorm. Die geeft ons concurrentievoordeel.”

Jan Thijs,
Projectmanager,
Philips Lighting

De gebruikelijke manier van werken had bovendien het nadeel dat een verkoper niet meteen een antwoord had als de klant of prospect bijvoorbeeld toch een ander armatuur wilde hebben en vervolgens wilde weten wat daarvan de gevolgen zijn voor kosten en onderhoudsplanning. “Een verkoper die niet meteen een antwoord weet, laat een kans voorbij gaan”, legt Thijs uit. Het probleem is, zo schetst Stahlberg de situatie, dat de medewerkers geen directe toegang hebben tot de waardevolle gegevens die in de SAP-systemen liggen opgeslagen. “Er is geen dynamische koppeling tussen Excel of Access met SAP.”

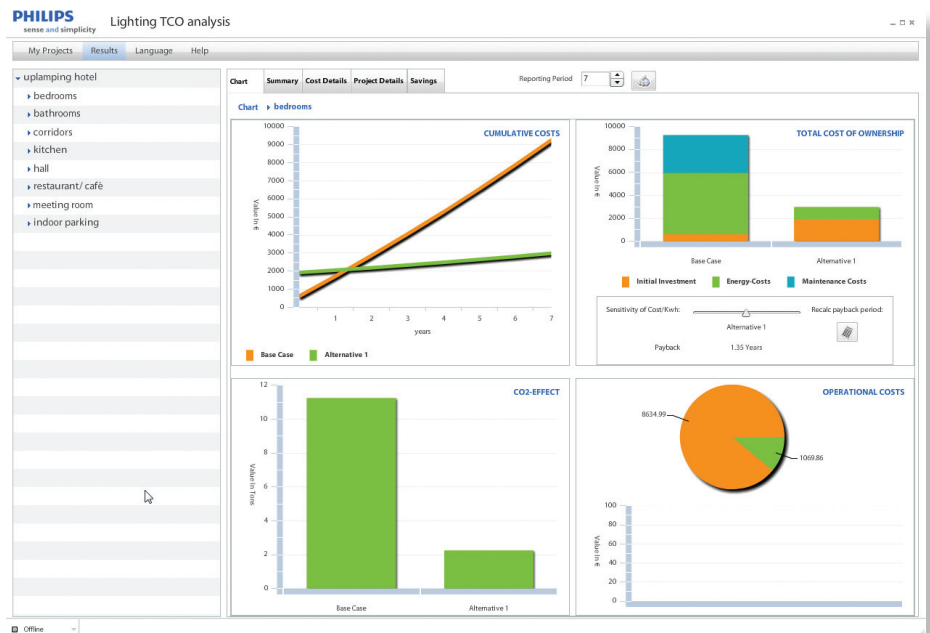
Dynamische toegang tot informatie

Stahlberg is samen met partner Apollogic, die gespecialiseerd is in het bouwen van Adobe Flex en AIR-toepassingen bovenop SAP, aan de slag gegaan met AIR en heeft een applicatie gebouwd waar de business zoveel behoefte aan had. “TCOne is in staat de gegevens uit de onderliggende SAP-systemen te halen en te gebruiken om een kostencalculatie voor het lichtstelsel op te stellen”, legt Thijs uit. “Daarbij hebben we de eigenschappen nodig van een lamp om de energiebehoefte ervan te kennen, evenals de bijbehorende CO₂-uitstoot. Het is tegenwoordig in veel gevallen verplicht om het energieverbruik van een gebouw te melden; verlichting maakt daar een belangrijk deel van uit. Bovendien willen meer en meer organisaties laten zien dat zij bewust met het milieu omspringen. Wij kunnen met TCOne laten zien wat de milieugevolgen zijn van een te kiezen lamp. Daarmee spelen wij in op de ontwikkelingen die in de zeer nabije toekomst – maar eigenlijk nu al – belangrijk zijn voor gebouwenbeheerders en – eigenaren.”

Bovendien heeft TCOne een zeer rijke interface. Zo kan een sales manager in de applicatie een bepaald type lamp als uitgangspunt nemen, de aantallen invoeren met als resultaat een zeer fraaie, expressieve grafiek van de totale kosten waaronder de kosten voor de initiële aankoop, de energiekosten en het onderhoud. Zodra een sales manager in de applicatie gegevens verandert, bijvoorbeeld het type lamp, laat de applicatie direct in real-time zien wat het effect is op de TCO omdat de eigenschappen van de lamp veranderd zijn. Jan Thijs spreekt van een win/win-situatie. “De architect, gebouweigenaar of de ambtenaar die belast is met de straatverlichting – om een paar mensen uit het professionele veld te noemen – krijgen het gevoel dat Philips niet bezig is een product te verkopen, maar een dienst verleent, namelijk de meest gunstige oplossing kiezen die past bij de eisen van de klant. En onze verkopers hebben een uitstekend stuk gereedschap om hun werk te ondersteunen.”

Voor meer informatie bezoek:

- www.adobe.com/products/air/
- www.adobe.com/products/flex/
- www.adobe.com/flashplatform/



Preventief onderhoud

Er zitten nog meer pluspunten aan TCOne. “Als je eenmaal toegang hebt tot alle gegevens in de SAP-systemen, dan kunnen we ook een plan presenteren dat helpt de kosten te beheersen. Zo zouden we een optimaal vervangingsplan kunnen maken. Dat is handig voor de onderhoudsmanager”, zegt Thijs. En als het nodig is bepaalde lampen te vervangen, dan is het soms handiger lampen die het nog wel doen, maar tegen hun gemiddeld maximum branduren aan zitten meteen ook te vervangen. “Als het in een winkel is bijvoorbeeld, dan wil je niet steeds weer de trap in het gangpad hebben staan. We hebben al die gegevens in het systeem zitten, dus kunnen we er een preventief onderhoudsplan mee maken”.

Gebruikerservaring staat voorop

TCOne moest makkelijk te gebruiken zijn en heldere, overzichtelijke rapportages kunnen opleveren. Daaraan is volgens Thijs ruimschoots voldaan. Daarnaast is de business direct betrokken geweest bij de ontwikkeling en realisatie van de toepassing. Met Adobe Flex kon op de korte termijn, afhankelijk van de ervaringen en feedback van de business, nieuwe prototypes van de applicatie worden gebouwd die door de eindgebruikers weer beoordeeld konden worden om zo tot het beste eindresultaat te komen. Stahlberg voegt toe: “Het enthousiasme is erg groot. Mensen wilde de AIR-applicatie al hebben voordat deze klaar was”.

Het uitrollen van de applicatie verloopt geleidelijk. Een aantal medewerkers wordt als ‘ambassadeur’ aangewezen om kennis over te dragen en andere collega’s wegwijs te maken. Niet alleen in Europa, maar uiteindelijk ook in Azië en Noord-Amerika. “Het mooie is dat, als je inlogt als verkoper in Duitsland, dat je dan meteen de beschikking krijgt over het Duitse productportfolio. Het systeem weet waar het de data vandaan moet halen”, voegt Stahlberg toe. Ook wordt reeds overwogen om de AIR-applicatie via internet aan te bieden zodat niet alleen de sales managers, maar ook de klanten zelf er gebruik van kunnen maken. “Dat is de kracht van Adobe Flex; je kan de toepassing eenmalig bouwen en die via de browser aanbieden aan klanten die online zijn terwijl de verkopers die offline zijn middels Adobe AIR met dezelfde toepassing aan de slag kunnen,” aldus Stahlberg.

Als iedereen binnen Philips Lighting genoeg ervaring opgedaan heeft met TCOne, dan is het zeer waarschijnlijk dat andere Philips-onderdelen een soortgelijke applicatie gaan bouwen. Geheel volgens de TOP-gedachte: Towards One Philips.

