

MS Schippers heeft SAP Hybris Cloud for Sales geïmplementeerd, onderdeel van SAP Hybris Cloud for Customer. Met deze CRM-module hebben de binnen- en buitendienst altijd actueel inzicht in hun klanten, het salestraject en de status van agenda-afspraken. Klantrapportages zijn naar een aanzienlijk hoger niveau getild.

MS Schippers implementeert SAP C4C via scrum

*“Met Cloud for Customer kunnen we direct de boer op”*

Spotlight

### Over MS Schippers

Al 50 jaar dient MS Schippers de veehouder. Het bedrijf ontwikkelt continu producten en diensten waarmee de boer 'beter kan boeren'. Door innovatie en flexibiliteit heeft Schippers altijd vooropgelopen in de sector. Met 350 medewerkers, 10.000 producten en 12 kantoren positioneert het bedrijf zich steeds sterker in een internationale markt. Het is een echt familiebedrijf waarin gezamenlijk wordt gewerkt aan het succes van het bedrijf. Niets voor niets luidt de slogan van het bedrijf: 'Passion for Farming!' [www.schippers.nl](http://www.schippers.nl)

### Klantcontacten

Jeroen van Esch is als IT-manager samen met zeven IT-medewerkers verantwoordelijk voor de IT binnen de gehele MS Schippers-groep, zowel in binnen- als buitenland. Hij vertelt over de implementatie: "Voorheen hadden we een zelfgemaakt CRM-systeem waarmee we slechts klantcontacten konden vastleggen. Een van de specifieke wensen voor het nieuwe CRM-systeem was 'agenda-coaching' voor de opvolging van verkoopcontacten, zodat we kunnen zien of we de juiste keuzes hadden gemaakt. Dat was nodig, want we hadden niet altijd de focus op de juiste klanten."

### 360° beeld

De pakketselectie voor het nieuwe CRM-systeem is bewust via workshops gedaan. Jeroen: "Daar zijn we in oktober 2015 mee begonnen. Met de workshops konden we de business bij de IT en de pakketkeuze betrekken. Aan alle disciplines binnen ons bedrijf hebben we gevraagd wat hen zou helpen om beter te functioneren. We hebben onder andere het offlinegebruik besproken, omdat we niet in alle landen in alle gebieden dekking hebben. In die gebieden moesten we pragmatisch te werk gaan door vooraf een print van het scherm te maken... De uitkomst van de workshops was dat ons bedrijf behoefte heeft aan een volledig (360°) beeld van elke klant: Welke aantallen dieren zijn er?, Wat speelt er rondom de dieren?, Welke producten worden er gebuikt?, Welke contacten zijn sales-gerelateerd?, etc. Dé doorslaggevende reden om te kiezen voor de salesmodule van SAP Cloud for Customer was dat we al met het ERP-gedeelte van SAP werkten: SAP ECC (Enterprise Core Component) dat hier naadloos op aansluit."

### Eerste scrumproject

"Deze implementatie was de eerste keer dat we een scrumproject deden. Dat is ons supergoed bevallen!", vertelt Jeroen enthousiast. "Onze directie, bestaande uit drie broers, is geen voorstander van in één keer live gaan, na een lange tijd wachten en één flinke investering ineens. Door telkens in sprints van twee weken te werken, konden we stap-voor-stap iets laten zien aan de algemeen directeur, salesdirecteur en het hoofd sales binnendienst. Wat de afgelopen twee weken was gemaakt, konden we direct toetsen: kunnen onze salesmensen hier meteen de boer mee op? In december 2015 zijn we met de eerste sprint begonnen en in april 2016 gingen we live volgens planning. Ik zou bedrijven met pragmatisch ingestelde (familie)directies echt scrum willen adviseren. Als projectteam creëer je er draagvlak mee; ook voor het budget!"

### Migratie data

Hoe verliep de migratie van de data? "Dat ging goed: alle data die al in SAP ECC stond, hebben we gemigreerd naar C4C," licht Jeroen toe. "Dat hebben we via HCI (HANA Cloud Integration) gedaan: de koppeling tussen ECC en C4C. Hier hebben we veel aandacht aan besteed. We hebben gekeken wat beschikbaar is in ECC, vervolgens alles gemuteerd, per land alle klanten erin gezet en orders ingeladen. Van daaruit zijn we gestart met het inladen van nieuwe contactmomenten." ▶

INTERVIEW Hans de Labije • TEKST Jon Hoofwijk • FOTOGRAFIE Hans de Labije

**MS Schippers in Bladel (Noord-Brabant) heeft alles voor de professionele veehouder. De buitendienst staat de veehouder dagelijks te woord en wordt daarbij ondersteund door verschillende productspecialisten. Ook onderling vindt er veel informatie-uitwisseling plaats. Het bedrijf heeft in meerdere landen verkoopkantoren. Het logistieke centrum voor de beleving van zowel Nederland als het buitenland bevindt zich in Lommel (België).**

### 1-2-3-4-systeem voor afspraken

“Met Cloud for Customer borgen we nu ons 1-2-3-4-systeem voor afspraken,” vervolgt hij. “Stap een: ‘afspraak maken’, stap twee: ‘voorbereiden’, stap drie: ‘uitvoeren’ en stap vier: ‘doorrollen’ (het staat meteen in de agenda). Gemaakte afspraken kunnen we in de toekomst automatisch naar de klant sturen. In een standaardrapport kunnen we precies zien hoe het staat met een klant, en of de klant de juiste aandacht krijgt. De rapporten zijn perfect; er is door SAP goed nagedacht over de rapportagetechniek. In bijna alle landen werken we met dit systeem, dat zijn nu 160 gebruikers. Alleen Italië en Frankrijk moeten nog volgen. Als zij ook zijn aangehaakt, werken er in totaal 180 mensen mee. Alle mensen hebben dezelfde training gekregen, waarbij we gewerkt hebben met betrokken key users. Dat werkt heel goed.”

### Servicemodule

“We hebben het systeem zo basaal mogelijk ingericht, waarbij we ons hebben gefocust op het borgen van het 1-2-3-4-systeem. Dat is gelukt. Het nieuwe CRM-systeem is enthousiast ontvangen, hoewel de performance nog wat te wensen over laat. HANA is snel maar desondanks zien we regelmatig een zandloper. Wellicht moet de hardware beter geconfigureerd worden; er wordt nu veel in de cache geladen. Een ander verbeterpunt is dat we alleen vanuit C4C naar Google Agenda kunnen werken en niet andersom. De functionaliteit in zijn geheel is goed. C4C heeft nog veel meer functionaliteiten die we nu nog niet gebruiken maar in de toekomst willen inzetten. We overwegen om ook de servicemodule van C4C te gebruiken voor het melden van storingen en het opvolgen van tickets. We hebben bijvoorbeeld duizenden pompen in de hele wereld, waar we service op verlenen. De C4C-servicemodule zou ons daarbij kunnen ondersteunen.” ●



## Over SAP Hybris Cloud for Customer (SAP C4C):

SAP Cloud for Customer is een Software as a Service-platform dat uit drie modules bestaat.

### 1. SAP Hybris Cloud for Sales

Met Cloud for Sales beschikt het verkoopteam altijd over de juiste inzichten voor betekenisvolle klantcontacten. Verkopers kunnen gemakkelijk klanten aan zich binden en de juiste acties ondernemen om overal en altijd te kunnen scoren.

### 2. SAP Hybris Cloud for Service

Hiermee kunnen organisaties via alle digitale kanalen consistente service verlenen. Callcenter- en helpdeskmedewerkers hebben altijd een compleet overzicht van alle klanten, zodat ze problemen snel kunnen oplossen. Servicetechnici op locatie profiteren van de juiste technologie en mobiele tools.

### 3. SAP Hybris Cloud for Social Engagement

Door social media te integreren in service- en supportkanalen verbetert de klantbeleving aanzienlijk. Organisaties weten wat er speelt en kunnen snel en op de juiste wijze reageren wanneer er online over hun merk wordt gesproken.

Voor meer informatie kijk op:

