

Copaco Nederland B.V.

Copaco laat ERP-systemen van klanten, communiceren met haar SAP R/3

Factfile

Uitdaging:

- Communicatieplatform voor realtime communicatie met klanten
- Aansluiten op ERP-systeem van SAP
- Genereren van klantspecifieke prijslijst
- Creëren van XML-verbinding

Voordelen:

- Tijdwinst door versnellen interne processen
- Vermindering van aantal fouten
- Transparantie van voorraad
- Verschillende bestandsformaten mogelijk
- Meer service aan klanten

Copaco Nederland B.V. is met 250 medewerkers een van de grootste ICT-distributeurs in Nederland. De kernactiviteit van het in Eindhoven gevestigde bedrijf is het leveren van technologie en diensten voor computer, netwerk, internet, intranet, extranet en telecommunicatieoplossingen aan ICT-dealers en -leveranciers. Hiervoor wordt de verkoopafdeling ondersteund door zes business units met kennis op verschillende gebieden: hardware, software, services, enterprise systems & solutions, imaging en printing en telecom oplossingen.

Alle focus ligt binnen Copaco Nederland op het bieden van geavanceerde e-business mogelijkheden aan klanten. Zo kan het bedrijf iedereen nog vollediger van dienst zijn. Onder de naam 'Channelstream' biedt Copaco Nederland verschillende online diensten. Hoofd e-business van Copaco Nederland, Frank Lemmen, licht toe waarom e-business zo'n belangrijke rol speelt binnen zijn bedrijf. 'Voorraad is binnen onze branche cruciaal. Onze klanten willen op elk moment weten welke producten beschikbaar zijn en tegen welke prijs. Krijgen zij die informatie niet snel genoeg, dan kijken ze verder. Daarom zochten wij een communicatieplatform waarmee we probleemloos, snel en real-time kunnen communiceren met onze klanten. Daarbij was het van wezenlijk belang dat dit platform naadloos zou aansluiten op ons ERP-systeem van SAP. Wij hebben een projectgroep opgericht die een keuze heeft gemaakt uit een aantal oplossingen. Zij achtten de software van StreamServe het meest geschikt. Toch is Copaco Nederland niet zonder meer met StreamServe aan de slag gegaan.

StreamServe moest via een proof of concept bewijzen, dat haar technologie aankon wat wij vroegen.'

Klantspecifieke prijslijst

De proof of concept bestond uit twee onderdelen: het genereren van een klantspecifieke prijslijst en het creëren van een XML-verbinding met klanten. Binnen niet al te lange tijd had StreamServe beide gerealiseerd. Een klantspecifieke prijslijst is voor Copaco Nederland van cruciaal belang. Klanten die grootschalig producten bij het bedrijf bestellen, kunnen rekenen op een bepaald kortingspercentage. Op het moment dat een klant een prijslijst aanvraagt via een van de webshops van Copaco Nederland, staan daarin zijn persoonlijke netto-netto prijzen. 'Wij kunnen onze klanten van deze gedetailleerde prijsinformatie voorzien, dankzij StreamServe',

“Binnen drie tot zeven seconden weten onze klanten of een product op voorraad ligt, wat de mogelijke levertijd is én kunnen zij direct hun bestelling plaatsen.”

benadrukt Frank Lemmen. 'De juiste gegevens zijn opgeslagen in SAP. Die gegevens gaan naar StreamServe, waarna de software automatisch het juiste kortingspercentage berekent voor de desbetreffende klant. Onze klanten kunnen ook aangeven hoe zij de prijsinformatie willen ontvangen, als XML-, CSV- of PDF-bestand.

Naast klanten die zo nu en dan een prijslijst nodig hebben, kunnen wij ook inspringen op de behoeftes van klanten met specifieke wensen. Sommigen willen dagelijks prijslijsten ontvangen, of juist alleen op maandag en alleen van bepaalde leveranciers. Onze salesmedewerkers bepalen in dit geval samen met hun klant wat zij willen ontvangen en op welke dag. Die parameters geven wij in StreamServe in. Hierna ontvangt de klant altijd automatisch de door hem gevraagde informatie, via de mail of via ingaande of uitgaande FTP. Op het gebied van prijsinformatie kunnen wij nu eenvoudig aan alle klantwensen voldoen, waardoor wij tegemoet komen aan onze bedrijfsdoelstelling: het creëren van optimale klanttevredenheid. In de toekomst kunnen klanten op de website hun specifieke wensen aangeven, waarna StreamServe die informatie weer verder verwerkt. Daaruit zal ook veel relevante marketinginformatie gaan voortvloeien.'

Bestellen via XML

Nog niet eens zo gek lang geleden bestelden alle klanten van Copaco Nederland hun producten per fax. Dit betekende veel extra werk voor de salesafdeling van het bedrijf. Elke dag stroomden honderden telefoontjes binnen over prijzen en voorraad. Copaco Nederland streeft erna om een zo groot mogelijk deel van die bestellingen elektronisch te laten verlopen: het liefst via XML. Dit kan omdat Copaco Nederland haar klanten de mogelijkheid geeft om hun ERP-systeem te koppelen aan het SAP R/3 systeem. Zo kan de berichtenuitwisseling volledig

elektronisch verlopen. Frank Lemmen: 'Bestellen via XML heeft veel

voordelen. Niet op zijn minst omdat klanten binnen drie tot zeven seconden weten of een product op voorraad ligt, wat de mogelijke levertijd is en direct hun bestelling kunnen plaatsen. StreamServe vormt een belangrijke schakel in dit proces. Een klant verzendt een XML-order, die komt binnen in StreamServe, waarna StreamServe de inhoud controleert op consistentie. Vervolgens gaat de order naar SAP en via Idocs wordt de order aangelegd. De klant ontvangt daarna via Idocs en StreamServe een responsbericht, met een orderbevestiging, de eventuele levertijd en bij levering een elektronische pakbon. In de nabije toekomst zal StreamServe ook een belangrijke rol gaan spelen bij het verzenden van elektronische facturen.'

“ StreamServe is een belangrijke en onmisbare schakel in ons e-businessproces. ”

Versnelde procesgang

Frank Lemmen vertelt dat de combinatie SAP en StreamServe veel voordeel brengt. Ondanks dat Copaco Nederland de software van StreamServe niet op de traditionele manier benut – voor het verbeteren van de printeroutput. Frank Lemmen: 'Wij hebben onze interne processen aanzienlijk kunnen versnellen. Een XML-order belandt via StreamServe direct in SAP. Als een klant een order faxt, dan moet ordermanagement die order eerst invoeren. Dit kost tijd. Bovendien kun je op die manier menselijke fouten, zoals tikfouten, nooit helemaal voorkomen. Een klant die via XML bestelt, plaatst zijn order direct in het hart van

Over StreamServe

StreamServe is leverancier van e-business communicatiesoftware. StreamServe stelt bedrijven in staat om de stroom van kritische bedrijfsinformatie tussen en met hun klanten, leveranciers, interne medewerkers en relaties te beheren, automatiseren en personaliseren

StreamServe is in 1995 opgericht in Zweden. In de afgelopen negen jaar is het bedrijf sterk gegroeid en heeft nu kantoren in de Verenigde Staten, Singapore, Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Nederland, Finland, Denemarken, Spanje en Noorwegen. StreamServe heeft meer dan 4.000 klanten in diverse branches, die zowel de 'oude' als de 'nieuwe' economie vertegenwoordigen. Het bedrijf heeft samenwerkingsverbanden met de grote bedrijfsapplicatieproducenten, zoals IBM, SAP, Oracle, IFS, Intenia, Baan, Unit 4 Agresso en Scala.

StreamServe ®, Business Communication Platform, StreamServe BCP, soon all business will be done this way en het logo van StreamServe zijn allemaal handelsmerken van StreamServe Inc. Andere merken zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van de organisaties met welke zij een verband heeft.

Bij het ter perse gaan van deze brochure is de informatie correct. Desalniettemin behoudt StreamServe het recht om op elk tijdstip de specificaties, samenstellingen of beschikbaarheid van de producten of diensten zoals hierin beschreven zonder aankondiging te wijzigen. Deze informatie maakt geen deel uit van een verklaring, waarborg of andere verplichtingen van StreamServe met betrekking tot alle producten of diensten en StreamServe verworpt hierbij alle garanties, duidelijk of geïmpliceerd, wat betreft de nauwkeurigheid en geschiktheid voor welk doel dan ook of voor de volledigheid ervan.

© StreamServe Inc. 2004

ons systeem. Zo is deze klant altijd verzekerd van een snelle afhandeling van zijn bestelling. Op het moment dat hij een product bestelt waarvan er tien op voorraad liggen, dan heeft hij altijd een van die producten. We kunnen zo een optimale transparantie van de voorraad garanderen. Daarnaast zijn klanten natuurlijk elektronisch sneller te voorzien van belangrijke prijsinformatie en profiteren ze van een verhoogde efficiency binnen Copaco Nederland. We hebben als doel om de aankoop van de mainstream-producten zoveel mogelijk te automatiseren. StreamServe is een cruciale schakel in dit proces.'

Een-tweetje tussen consultants

De implementatie van StreamServe heeft binnen Copaco Nederland in zijn totaal een jaar geduurd. 'We hebben dit gefaseerd opgepakt,' zegt Frank Lemmen. 'Eerst de klantspecifieke prijslijsten, daarna de XML-orders, vervolgens de responseberichten en voor de komende tijd staan de elektronische facturen op het programma. Nadat StreamServe de proof of concept had afgeleverd, hebben onze eigen consultants het werk overgenomen. Wij hebben hiervoor speciaal mensen getraind. Hierdoor zijn wij flexibeler, omdat die collega's onze interne processen tot in de kleinste details kennen. Bovendien werken onze interne StreamServe- en SAP-consultants intensief samen om de processen op elkaar af te stemmen. Sterker nog: zij zitten zelfs tegenover elkaar. Niet alleen de communicatielijnen naar onze klanten zijn dus kort, maar ook de interne communicatielijnen. Op dit moment leiden wij via StreamServe-trainingen nog extra consultants op, zodat wij altijd een back-up bij de hand hebben. In geval van eventuele calamiteiten kunnen wij altijd snel schakelen. Onze time to market is daarom optimaal!'



Contact

Om meer te weten te komen over StreamServe en haar oplossingen kunt u onze website bezoeken
www.streamserve.nl

óf ons bellen:
+31 (0)10 7115100