

BUSINESS CASE APPLICATIEINTEGRATIE

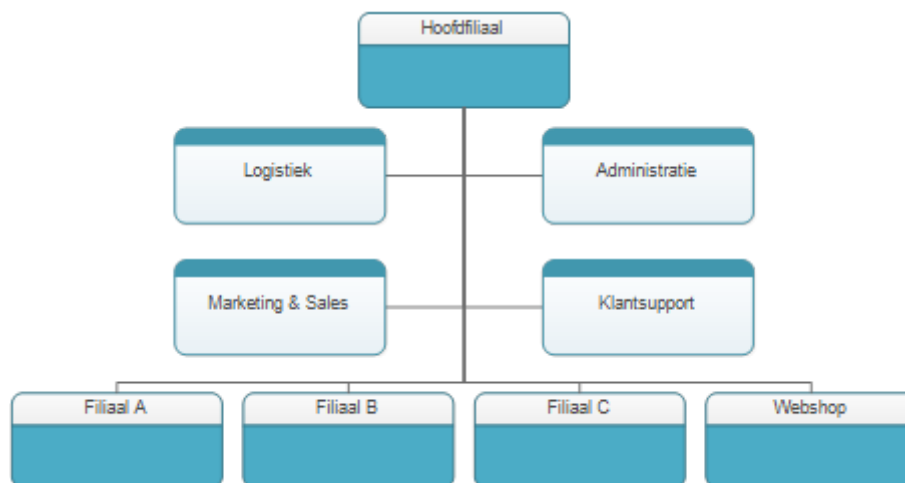
Binnen een retail-organisatie



In deze business case wordt de probleemstelling van een retail-organisatie op het gebied van applicatie integratie beschreven. Aan bod komen de organisatie, de gebruikte systemen, externe partners, de vraagstukken van de organisatie, de procesinventarisatie en de uiteindelijke realisatie van de integratie.

De retail-organisatie

Voor deze business case nemen we het voorbeeld van een retail-organisatie die bestaat uit vier winkelfiliaalen, waarvan één hoofdvestiging met klantsupport. Verder heeft de organisatie een webshop, een eigen logistieke afhandeling (centraal geregeld vanuit de hoofdvestiging, niet voorraadhoudend) en twee dropshipmentleveranciers. De klantrelaties van de organisatie zijn B2B en B2C.



Bedrijfsstructuur

Het applicatielandschap

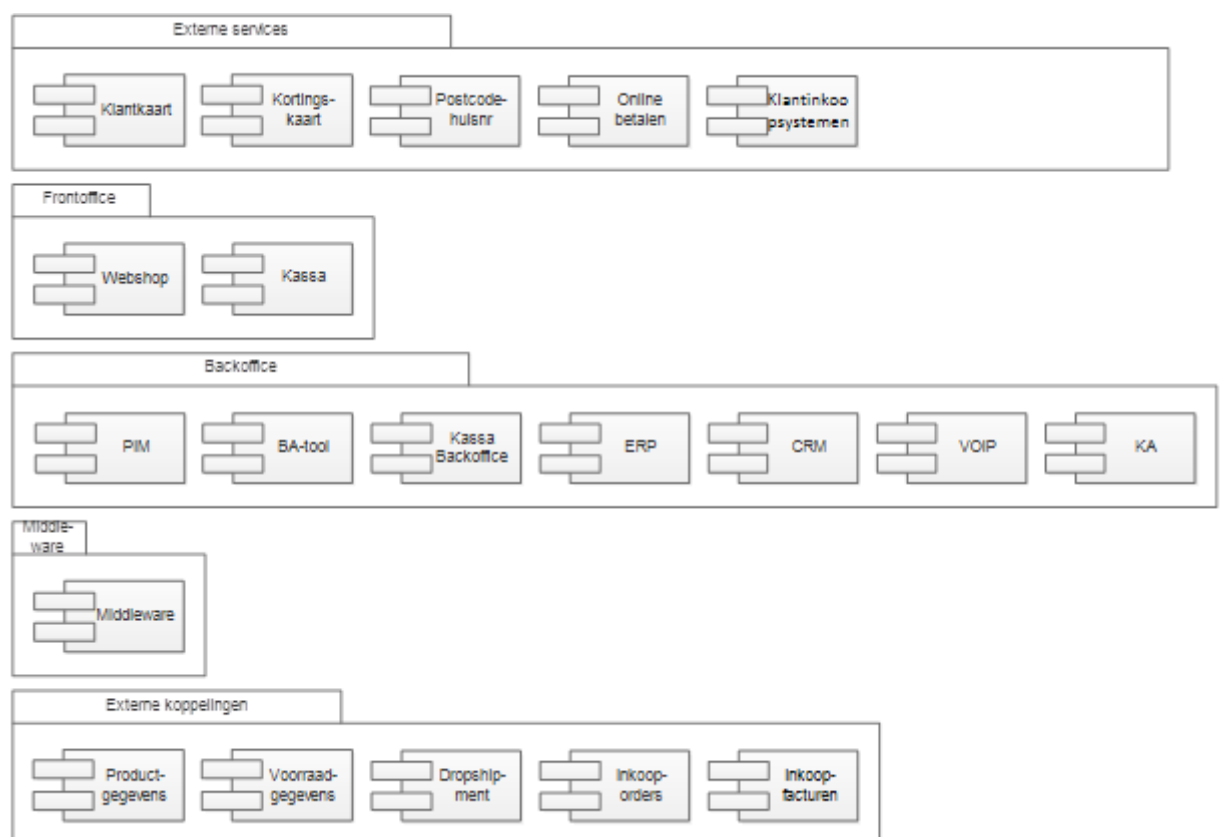
De organisatie beschikt over de volgende applicaties:

- ERP-systeem (logistiek en financieel)
- Kassasystemen
- Datawarehouse met BA-tool (Business Analyse)
- Product Informatie Management (PIM) systeem
- CRM-systeem
- Website met zoekmachine
- Voice over IP (VOIP) centrale
- Kantoorautomatisering
- Middleware

De organisatie beschikt over de volgende externe services en koppelingen:

- Klantkaart
- Kortingskaart
- Postcode-huisnummer
- Productgegevens
- Voorraadgegevens
- Dropshipment
- Inkooporders
- Inkoopfacturen
- Klant inkoopsystemen
- Online betalen

Dit is op deze manier georganiseerd:



Behoeftte aan flexibiliteit

De organisatie heeft applicaties direct gekoppeld aan systemen en nieuwe ontwikkelingen nemen veel tijd in beslag. Als de marketingafdeling nieuwe ideeën wil lanceren, bijvoorbeeld met een speciale website, dan is de doorlooptijd voor realisatie hiervan circa zes maanden.

Belangrijkste uitgangspunten

De organisatie heeft een aantal uitgangspunten die de vraagstelling bepalen:

- Klanten die in de webshop kopen zijn ook bekend in de winkels;
- Levertijden worden berekend o.b.v. bestelroutes en voorraadgegevens;
- Met een klantenkaart kunnen klanten punten sparen voor op hen afgestemde aanbiedingen;
- B2B-klanten worden beheerd door relatiemanagers (vanuit de hoofdvestiging).

Wensen van de afdeling marketing & sales:

- Kunnen koppelen van social media aan CRM;
- Correcte en complete productdata op de website;
- In alle systemen min of meer gelijktijdig over dezelfde informatie beschikken.

Onderzoek naar applicatie-integratie

Tijdens de inventarisatie voor applicatie-integratie zag de IT-manager de kosten van veel maatwerkkoppelingen evenredig stijgen met de wensen van de marketingafdeling. Daarom bepaalde de IT-manager ook eisen:

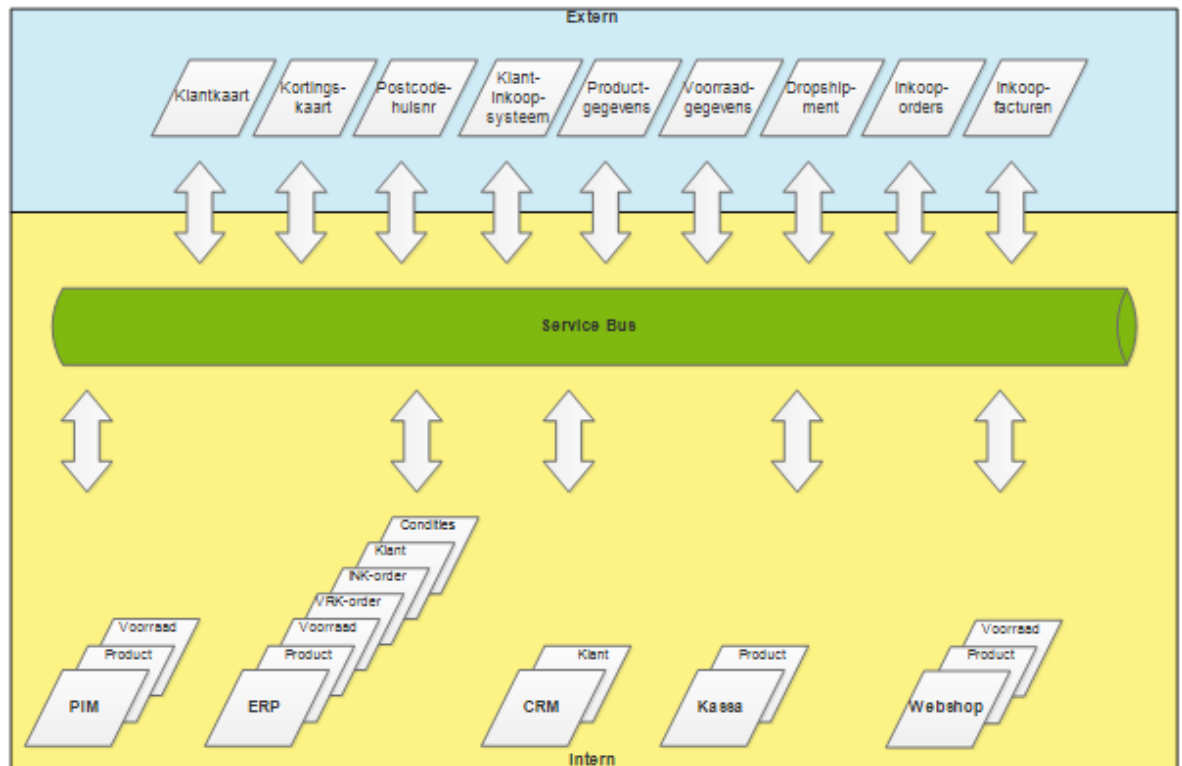
- Lage implementatiekosten, hoge ROI;
- Eenvoudig koppelen en ontsluiten van applicaties.

De medewerker die de datacommunicatie verzorgde had zijn handen vol aan het beheren van alle koppelingen en kwam niet toe aan het inrichten en laten maken van nieuwe interfaces. Dat liet hij over aan de webbouwer die bedrijfsprocessen en data aan de kant van de website nogmaals inbouwde. Eigenlijk had de medewerker die onder andere datacommunicatie in zijn portefeuille had behoefte aan:

- Een gebruiksvriendelijke user interface;
- Procesontwerp middels “drag and drop” dat zonder hulp van ontwikkelaars ingericht kan worden;
- Eenvoudig te beheren datastromen;
- Een op bewezen technologie gebaseerd gestandaardiseerd systeem.

Keuze voor applicatie-integratie

De keuze is gevallen op het inzetten van Dovetail; de applicatie-integratie oplossing die aan alle eerder genoemde wensen en eisen voldoet. Hiermee komt het applicatie landschap er als volgt uit te zien:



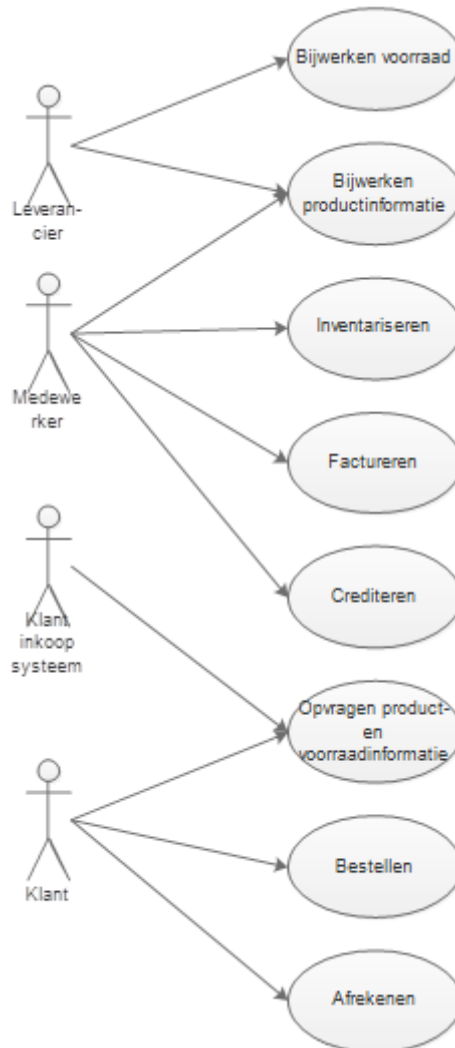
Procesinventarisatie

Om alle processen goed te kunnen inregelen worden deze eerst besproken met de betrokkenen. Waar wordt de data ontvangen, wat moet ermee gebeuren en waar moet het heen? Dit resulteert in verschillende overzichten.

Product- en voorraad informatie:

- Vijf leveranciers (waaronder de 2 dropshipmentleveranciers) verstrekken productinformatie;
- De 2 dropshipmentleveranciers verstrekken ook voorraad informatie (1 op dag basis, 1 ieder uur);
- De productinformatie van door andere leveranciers geleverde producten wordt tijdens het voorraad bestellen handmatig ingevoerd;
- Kassaverkopen en facturatie muteren de voorraadgegevens;

- De zoekmachine van de website wordt real-time bijgewerkt vanuit het Product Informatie Management (PIM) systeem Beeyond (alleen voorradige producten of producten die in backorder staan zijn voor de zoekmachine beschikbaar);
- Webshopklanten kunnen bij opvragen van productinformatie, zien in welke vestiging het betreffende product voorradig is;
- Inkoopsystemen van enkele grotere B2B-klienten maken gebruik van de zoek-API.



Klantbestellingen:

- Webshopbestellingen lopen via de website naar het ERP-systeem;
- Winkelbestellingen worden door medewerker in het ERP-systeem ingevoerd;
- Webshop- en winkelklanten kunnen bestelstatus en –historie opvragen op de website;
- Niet voorradige producten kunnen voor winkelklanten achteraf naar hun huisadres worden verstuurd;
- Webshopbestellingen voor niet B2B-klanten met specifieke condities worden via iDeal of CC direct betaald;
- In de webshop kunnen B2B-klanten bestellingen van eigen medewerkers goedkeuren of afkeuren;
- O.b.v. nummerherkenning worden telefoontjes van B2B-klanten herkend en hun gegevens automatisch opgeroepen

Klantgegevens:

- Bij het registreren van klantgegevens in de webshop worden de adresgegevens gecontroleerd o.b.v. postcode en huisnummer;
- Klanten krijgen een webaccount dat is gekoppeld aan de klantkaart;
- Voor de grotere B2B-klanten kunnen in het ERP-systeem specifieke condities vastgelegd worden;
- Klantgegevens afkomstig van webshop, kassa- en ERP-systeem worden centraal opgeslagen in het CRM-systeem.

Logistiek en financieel:

- Klantfacturen worden dagelijks aangemaakt en verstuurd vanuit het ERP-systeem;
- Kassatransacties worden direct verwerkt in het ERP-systeem;
- Verstuurde klantbestellingen zijn middels “track & trace” op de website te volgen;
- Inkoopfacturen worden verwerkt en gecontroleerd in het ERP-systeem (voorraadbestellingen verhogen de voorraad);
- Van een aantal leveranciers kunnen inkoopfacturen digitaal in het ERP-systeem worden verwerkt;
- Op basis van creditering wordt de voorraad van de hoofdvestiging opgehoogd;
- Herbevoorrading vindt plaats door voorspellingen o.b.v. historische verkoopdata.

Implementatie Dovetail

Aan de hand van de geïnventariseerde processen kunnen de flows ingericht worden in Dovetail FlowDesigner, het geheel wordt hiermee geregeld zodat alle handmatige werkzaamheden die binnen deze organisatie uitgevoerd worden, zullen verdwijnen.

Het inrichten van de flows is een taak die een Functioneel Beheerder, Business of Process Analyst die beschikt over domeinkennis binnen een organisatie zelf kan doen. Wanneer er in de organisatie te weinig tijd en/of kennis hiervoor is, heeft Dovetail voldoende implementatie-partners die hierbij kunnen ondersteunen.

Afhankelijk van de omvang en complexiteit van de businesscase is de organisatie, of de implementatiepartner, enkele dagen tot weken bezig met een project.

Na het inregelen van de flows verloopt het beheer via Dovetail FlowManager; controleren of alle processen goed verlopen en schakelen zodra er iets niet loopt zoals het hoort, bijvoorbeeld in het geval dat er een ander bestand dan afgesproken wordt aangeleverd. Er worden automatisch meldingen gegenereerd die gestuurd worden naar personen binnen de organisatie of naar de implementatiepartner, afhankelijk van de afspraken hierover.

Conclusie

Binnen organisaties worden dagelijks veel processen uitgevoerd. Dit gebeurt, nog steeds, vaak handmatig en medewerkers zijn er zo aan gewend dat er niet aan gedacht wordt dat dit inmiddels ook geautomatiseerd kan verlopen. Dat scheelt veel tijd en geld en hierdoor krijgen medewerkers meer tijd om zich te richten op zaken die bijdragen aan het verhogen van de omzet en de kwaliteit van de gegevens.

Applicatie-integratie is normaalgesproken een complex proces, er moet goed gekeken worden;

- Welke flows er zijn en geautomatiseerd moeten worden
- In welke formaten de data wordt aangeleverd
- Welke formaten de interne systemen kunnen ontvangen

Met Dovetail wordt dit proces sterk vereenvoudigd, met behulp van de vooraf geconfigureerde parameters wordt het proces een stuk inzichtelijker.

Onze implementatiepartners kunnen organisaties hierbij begeleiden, zodat de zorg geheel uit handen genomen wordt. Omdat we partners hebben in diverse branches zijn er altijd specialisten die dit voor jouw organisatie perfect kunnen inregelen.

Dovetail
Integration made easy