

Upgrade naar SAP ERP verzekert blijvende support en levert aanzienlijke bedrijfsvoordelen op

OVER DE KLANT

Wolters Kluwer is een mondiaal bedrijf dat informatie, software en diensten levert. Zijn klanten zijn professionals uit de juridische, zakelijke, fiscale, boekhoudkundige, financiële, audit-, risico-, compliance- en gezondheidssector. Wolters Kluwer helpt hen beslissingen te nemen in volle vertrouwen.

Met meer dan 19.000 collega's in 40+ landen kan Wolters Kluwer zijn klanten eender waar van dienst zijn. Het hoofdkantoor bevindt zich in Nederland.



BLIKVANGERS



- Een uitdagend project, tijdig en binnen het budget afgewerkt, resulterend in grote voordelen



- Standaardisering van alle belangrijke bedrijfsprocessen



- Interne teams opnieuw gemotiveerd door collaboratieve werkmethodes



- Een toekomstgericht systeem waarop kan worden voortgebouwd



- Automatisering en procesefficiënties goed voor minder kosten en personeel



- SAP Systemen verbeteren de online business en ondersteunen een betere responsiviteit van de klanten

UITDAGING

De bedrijfsstrategie van Wolters Kluwer bestaat uit drie bouwstenen:

- Uitbouwen van hun belangrijkste ambities
- Verschaffen van oplossingen en kennis
- Stimuleren van efficiënties

Essentieel hiervoor was de verdere ontwikkeling van hun online diensten en een efficiëntieverbetering van hun backoffice-proces. Daarom werd het project "Backbone" genoemd.

In mei 2014 koos Wolters Kluwer voor SOA People om hen te helpen bij de implementatie van SAP ERP, aangezien hun bestaande Siebel-systeem niet langer werd ondersteund. Hun bedoeling met SAP was een verbetering van de productiviteit, een standaardisering van de bedrijfsprocessen en een volledige integratie van hun complex systeemlandschap te realiseren. Zo wilden ze hun klanten een meer flexibel aanbod kunnen garanderen.

"Volgens mij moesten we als wereldwijde organisatie in de eerste plaats standaardiseren. Als je standaardprocedures en -werkinstructies hebt, werk je goedkoper en ben je wendbaarder," verklaart Roland de Munk, Wolters Kluwer Project Manager.

SOA People won het contract omwille van zijn SAP-expertise en zijn uitgebreide kennis van onze specifieke business. SOA People had immers de SAP-implementatie bij Wolters Kluwer België in goede banen geleid. Ze konden erg ervaren consultants inzetten in een bijzonder complexe omgeving.



TECHNISCHE DETAILS

- SAP ERP
- 3 tier-landschap
- Aparte applicatieserver voor Nederland
- Gezamenlijke databaseserver voor België en Nederland
- Oracle-database
- 300 gebruikers op 2 locaties
- 54 complexe interfaces volledig geïntegreerd

VOORDELEN

Een uitdagend project tijdig en binnen het budget afgerond. SOA People leverde SAP ERP in een complex landschap op en bood Wolters Kluwer een totaalbeeld van het bedrijf op organisatorisch, operationeel en financieel vlak. Het Backbone-project garandeert het bedrijf de backoffice-verbeteringen die het nodig had en bevordert de prestaties.

Er werd een standaardisering doorgevoerd in essentiële bedrijfsprocessen, van prijsstelling, verkoop en bestelling tot levering. "Ik vind het een enorm voordeel dat we onze processen standaardiseren. Zo kunnen we onze processen afstemmen op ons bedrijfsbeleid," zegt de Munk.

Interne teams zijn opnieuw gemotiveerd door sterk leadership en collaboratieve werkmethode. "Het Backbone-project vereiste veranderingen binnen de hele organisatie. Alle medewerkers werden betrokken bij dat hele veranderingsproces. Onze teams zijn vandaag sterker dan ooit en daar ben ik trots op. We hebben nu een geweldig team," aldus de Munk.

Een toekomstgericht systeem waarop kan worden voortgebouwd. Dit project was een eerste stap om Wolters Kluwer voor te bereiden op het commerciële landschap van de toekomst. Door te focussen op hun kernproducten en hun backoffice te stroomlijnen met SAP ERP, bevinden ze zich nu in een sterke positie om verder te gaan.

Automatisering en procesefficiënties leidden tot minder kosten en een geoptimaliseerd administratief personeelsbestand. De standaard automatisering binnen SAP ERP zorgde voor minder administratie, verduidelijkte de processen en verkortte de termijn om orders af te handelen, in lijn met hun strategische bedrijfsdoelstellingen.

De systemen ondersteunen nu een betere responsiviteit van de klanten alsook het online aanbod van het bedrijf. De klantveraring gaat erop vooruit via een snellere afwerking van bestellingen, duidelijkere tarieven en een grotere online beschikbaarheid van diensten via de webshop van Wolters Kluwer.

OPLOSSING

Verbetering efficiëntie backoffice

Wolters Kluwer koos voor een implementatie van SAP ERP nadat werd vastgesteld dat het systeem tastbare voordelen had opgeleverd in zijn kantoren in België en de Verenigde Staten. De "out of the box" SAP ERP-oplossing beheert alle backoffice-processen van verkoop en bestelling tot en met levering en facturatie.

"De orders voor eenvoudige producten worden ingevoerd in een webtoepassing. Voor meer complexe sales op maat van de klant worden de orders ingegeven via Salesforce. SAP optimaliseert het hele proces. Wanneer een order wordt ingevoerd in het systeem, worden de facturatie en levering automatisch voorzien. Dit functioneert uitstekend," aldus de Munk.

Eén van de uitdagingen voor SOA People was de integratie van SAP met meerdere reeds aanwezige satelliettoepassingen, waaronder Salesforce.

Change management

Een grote uitdaging voor Wolters Kluwer had te maken met de betrokkenheid van de mensen die op het project werkten en er de impact van ondervonden. Het Backbone-project duurde 18 maanden en vereiste dat de werknemers hun manier van werken evalueerden en veranderden. Wat in het verleden gebeurde werd in vraag gesteld. Voordien kon het salesteam bijvoorbeeld uiteenlopende prijzen creëren voor

verschillende orders. Wolters Kluwer wilde zijn tariefstructuur echter standaardiseren. SOA People hielp hen hierbij met standaard SAP-functionaliteiten; voor sales op maat van de klant werd een flexibel tariefmodel mogelijk gemaakt.

"Mijn job bestaat erin een team samen te stellen dat enthousiast is over zijn werk. We vragen veel van onze mensen en ik moet hen gemotiveerd en scherp houden. Ik stelde mijn vertrouwen in SOA People wegens hun SAP-expertise en hun hulp bij het betrekken van de eindgebruikers. We moeten immers de verandering beheren," vertelt de Munk.

Uitwerking van een online voorstel

Wolters Kluwers hoofdproduct bestaat uit kennis en inhoud. Het bedrijf ontwikkelt een eigen online voorstel en diensten om zijn armslag te verruimen. De nieuwe webshop werd geïmplementeerd in april 2016 samen met een selfservice-platform voor klanten.

"We willen de klantveraring optimaliseren; daarom hebben we een goed online aanbod nodig. Dat houdt in dat er hulp kan worden gevraagd met één muisklik, dat het proces moet worden uitgevoerd in een dag en dat het 24/7 beschikbaar is," vervolgt de Munk. SAP ondersteunt dit en biedt Wolters Kluwer een platform waarop kan worden voortgebouwd in de toekomst.

"Ik heb een hechte relatie met SOA People en ik stel vertrouwen in hun oordeel. Ze zijn enthousiast en hebben expertise. Ze stellen dingen in vraag, maar coachen en helpen ons ook. Ze hebben goede contacten gelegd binnen onze hele organisatie, van het management tot eindgebruiker."