

SAP Customer Success Story High Tech



TELE ATLAS

TELE ATLAS DICHTER BIJ DE KLANT MET mySAP CRM

Tele Atlas is sinds haar oprichting in 1984 uitgegroeid tot een wereldwijde autoriteit op het vlak van digitale navigatiedata. Momenteel beschikt de onderneming over vestigingen in meer dan 21 landen en biedt ze werk aan 1900 personeelsleden. Als dynamische multinational wil Tele Atlas flexibel kunnen inspelen op de behoeften van een razendsnel veranderende markt. Daarom koos het bedrijf in 1999 resoluut voor de functionaliteit van SAP. Nu het beheer van alle interne bedrijfsprocessen op punt staat, wil Tele Atlas de dienstverlening naar haar klanten toe verder optimaliseren. Ook voor deze opdracht deed het bedrijf beroep op SAP.

Tele Atlas realiseert een belangrijk deel van haar omzet met de verkoop van navigatie-cd's voor in-car navigatiesystemen. Deze cd's worden verkocht via een wereldwijd netwerk van garagehouders en autoaccessoireshops. 'Tot voor kort waren onze dealers verplicht hun bestellingen te plaatsen bij het Navigation Service Centre (NSC), een extern call center gevestigd in Edinburgh', vertelt Geert Bert, Sales Service Manager voor Europa en hoofd van de afdeling Business Planning. 'Deze vorm van outsourcing was erg duur. Bovendien hadden de mensen van het NSC weinig of geen affiniteit met ons bedrijf. Vaak beschikten ze over onvoldoende productkennis om onze klanten een degelijke service te bieden. Dit alles vertaalde zich langzaam maar zeker in dalende omzetcijfers.' Een bijkomend probleem was het gebrek aan communicatie tussen het NSC en Tele Atlas. 'Hierdoor had het management vaak het raden naar de identiteit en de behoeften van onze klanten', verduidelijkt Bert. Om de kloof met haar dealers te dichten en tegelijkertijd aan kostenbesparing te doen, besloot Tele Atlas vorig jaar om voortaan zelf haar dealerbestand te beheren en bestellingen op te volgen. Het Business Service Centre (BSC) was geboren.

mySAP CRM, EEN LOGISCHE KEUZE

Met de oprichting van het BSC ontstond de behoefte aan een eigen systeem om klantenrelaties te beheren. Na een

Tele Atlas



www.teleatlas.com

vergelijkende studie van een aantal alternatieve pakketten kwam mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) als beste oplossing uit de bus. 'Al onze andere bedrijfsprocessen draaien al geruime tijd op SAP, met uitstekend resultaat. Vandaar dat we ook in de CRM oplossing van SAP onmiddellijk het grootste vertrouwen hadden. Bovendien bezit mySAP CRM alle functies die ons bedrijf nodig heeft, zowel nu als in de toekomst. Ook om puur technische redenen leek het ons het eenvoudigst om ons bestaand softwarepakket uit te breiden met een oplossing van dezelfde leverancier.' Over het eigenlijke implementatieproces vertelt Geert Bert: 'We zijn met de implementatie van mySAP CRM gestart in september 2001. In maart 2002 was het systeem al operationeel. Om een project van die omvang in zo'n sneltreinvaart tot een goed einde te brengen, was een uiterst strakke planning nodig. Dat we in onze opzet geslaagd zijn, is in de eerste plaats te danken aan de kwaliteit en de gedrevenheid van ons projectteam. Ook de mensen van SAP hebben in deze zaak een enorm commitment aan de dag gelegd.'

OMZETSTIJGING EN KOSTENBESPARING ALS BONUS

'mySAP CRM biedt ons een duidelijk overzicht van wat elke dealer bestelt, hoeveel hij telkens afneemt en in welke periode zijn piekmomenten liggen. Hierdoor kunnen we bij het opstellen van promotiecampagnes veel doelgerichter en klantspecifieker te werk gaan', vertelt Bert. Hetzelfde geldt voor het behandelen van klachten. 'Wanneer onze dealers vroeger klachten hadden, konden ze enkel aankloppen bij het NSC. Zelden of nooit werden hun grieven doorgespeeld aan Tele Atlas. Dankzij mySAP CRM staan we rechtstreeks in contact met onze klanten en kunnen we hun klachten persoonlijk opvolgen. Op die manier krijgen we ook veel meer feedback over onze producten. Zo kunnen we bij het ontwerpen van nieuwe cd's beter inspelen op de behoeften van onze klanten. Mede dankzij onze spectaculaire serviceverbetering, stellen we nu al

een opmerkelijke stijging van het aantal calls vast. Ook onze omzet is de afgelopen maanden licht gestegen. Rekening houdend met het huidige economische klimaat, is dit op zijn zachtst uitgedrukt mooi meegenomen.' Ook op het vlak van kostenreductie werpt de oplossing haar vruchten af. 'mySAP CRM stelt ons in staat onze resources veel efficiënter te verdelen over onze individuele klanten. Bovendien is een aantal administratieve kosten weggefallen. Dankzij mySAP CRM en onze nieuwe manier van werken - via het interne Business Service Centre - is de kostprijs per cd op amper zeven maanden tijd met maar liefst 40% teruggeschroefd,' licht Bert toe.

KLAAR VOOR DE TOEKOMST

'Momenteel bevat het systeem alle gegevens van onze Europese B2B klanten. Op termijn is het echter de bedoeling om ook de data van onze eindgebruikers aan het systeem toe te voegen. Bovendien willen we in de nabije toekomst ook onze talrijke partnerships met telecombedrijven, service providers en application designers beheren met behulp van mySAP CRM', aldus Bert. 'Dankzij de flexibiliteit en de functionaliteit van het pakket zijn we voldoende gewapend om deze uitdagingen aan te pakken. Zelfs het opstarten van een webshop behoort nu tot de mogelijkheden.' Voor wie van plan is over te schakelen op SAP, heeft Geert Bert nog volgend advies: 'Vooraleer je de stap naar een nieuw beheersysteem zet, is het belangrijk goed na te

denken over wat je met de invoering ervan juist wil bereiken. Omdat SAP hoe dan ook een tamelijk zware investering is, moet je bovendien van meet af aan een duidelijke return on investment in het vooruitzicht hebben. SAP is een pakket met quasi ongelimiteerde mogelijkheden. Daarom moet je je voor de implementatie ook afvragen wat je

precies van het systeem verlangt en op welke aspecten je de klemtoon wil leggen. Dit vergt vaak een diepgaande analyse van de diverse bedrijfsprocessen. Wie dit alles in het achterhoofd houdt,

'Dankzij mySAP CRM en onze nieuwe manier van werken - via het interne Business Service Centre - is de kostprijs per cd met maar liefst 40% teruggeschroefd.'

Geert Bert, Sales Service Manager Europa en hoofd afdeling Business Planning, Tele Atlas

haalt met SAP een onvoorstelbaar veelzijdige en uiterst rendabele partner in huis.'

'Doordat we nu alles weten over onze klanten, kunnen we bij het opstellen van promotiecampagnes veel doelgerichter en klantspecifieker te werk gaan.'

Geert Bert, Sales Service Manager Europa en hoofd afdeling Business Planning, Tele Atlas

In het kort

SAP Oplossing	mySAP Customer Relationship Management
Hardware Platform	Compaq
Operating System	Windows 2000
Database	Informics
Aantal users	20
Implementatietijd	6 maanden
Implementatiepartner	SAP Consultants

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium N.V.
Terhulpesteenweg 166
B-1170 Brussel
T +32 (0)2 674 65 11
www.sap.com/belux