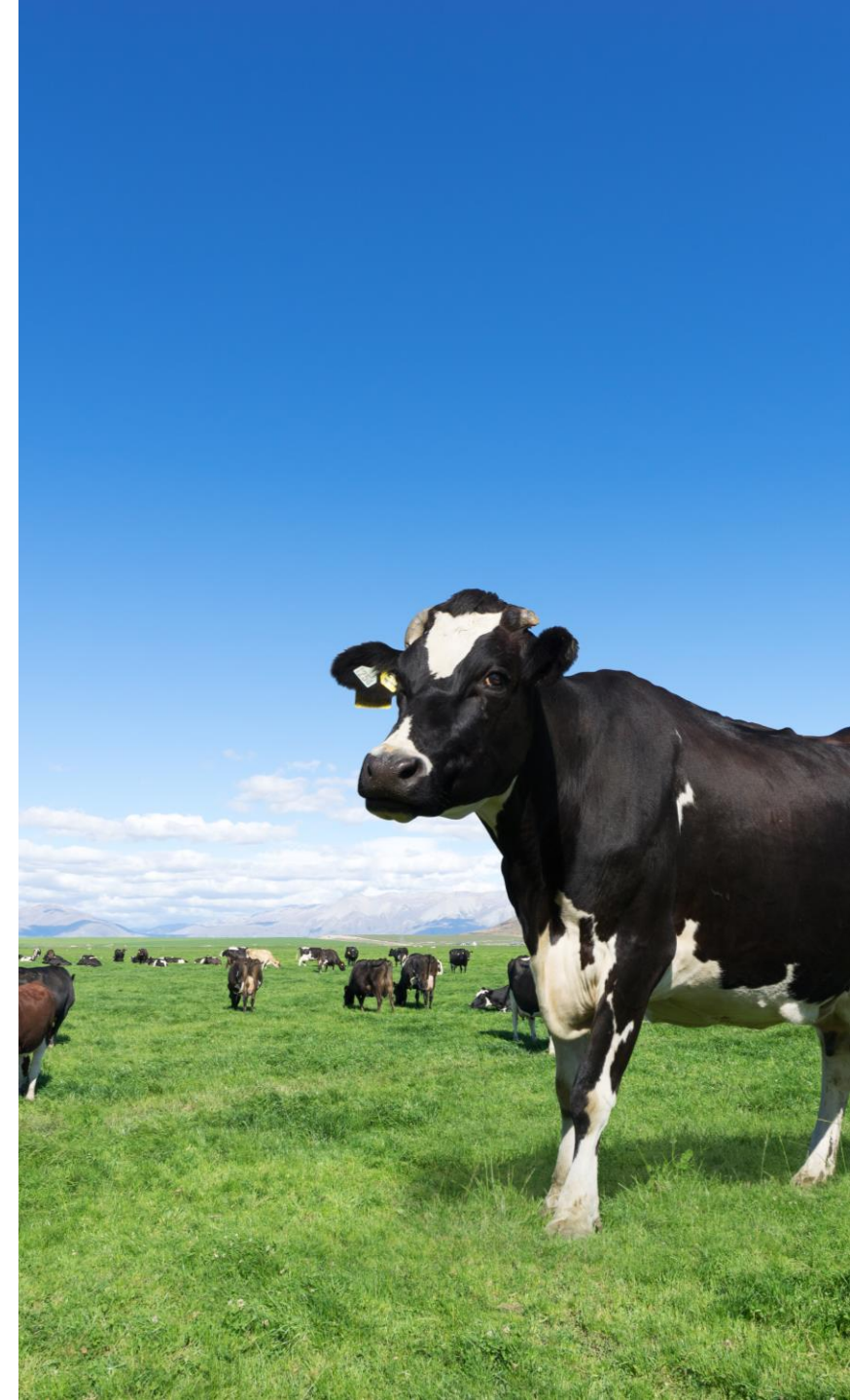


# MS Schippers: Verbetert fieldservice met SAP Service Cloud

---

MS Schippers heeft zijn fieldserviceprocessen verbeterd met SAP Service Cloud. Als leverancier voor de agrarische sector heeft MS Schippers dankzij de cloudoplossing beter en sneller inzicht in de servicetrajecten bij individuele klanten. Bovendien maakt de integrale aanpak een betere sturing mogelijk. SAP-partner Experis Ciber was verantwoordelijk voor de implementatie.

MS Schippers levert alle benodigdheden voor de intensieve agrarische veehouderij. Het portfolio is zowel breed als diep: het bedrijf levert niet enkel losse producten, maar ook complete stalconcepten. Naast productverkoop biedt het bedrijf diensten in de vorm van reparatie, onderhoud en advies.





## Klantinformatie verspreid over meerdere systemen

Voorheen was relevante klantinformatie versnipperd over meerdere systemen. “Een deel stond in een on-premise SAP ECC-omgeving. In dat platform werden de onderhoudsorders geboekt”, vertelt Maikel Taks, head of service bij MS Schippers. Maar voor de informatievoorziening richting de servicemedewerkers ‘in het veld’ gebruikte MS Schippers een maatwerkoplossing. Ook klachten werden in een apart systeem beheerd. “Op het moment dat we analyses wilden draaien, kwamen we in de knoei. Bovendien hadden onze servicemedewerkers niet direct alle informatie tot hun beschikking.”

MS Schippers besloot dat het roer om moest. In april 2018 maakte MS Schippers met hulp van implementatiepartner Experis Ciber de overstap naar **SAP Service Cloud** voor alle fieldserviceprocessen.



Featured Partner



MS Schippers  
<https://www.schippers.nl>

**Service**  
MS Schippers is één van de grotere toeleveranciers voor de intensieve veehouderij

Werknemers  
350+

SAP Solution  
SAP Service Cloud





## Direct toegang tot klantinformatie

Dit ging met succes. “Natuurlijk moesten sommige medewerkers wennen aan een nieuw systeem, maar al snel zagen ze in dat het hun werk vergemakkelijkt en tegelijkertijd de **dienstverlening** verbetert”, zegt Taks. “Zowel medewerkers van de servicedesk als ons buitendienstpersoneel hebben direct toegang tot alle klantinformatie.

Ze zien meteen wanneer een monteur voor het laatst is langsgeweest, of wat tijdens het vorige telefoongesprek besproken is. Zo kunnen ze de klant gerichter te woord staan en heeft de klant nóg meer het gevoel dat er met hem meegedacht wordt. Daarnaast heeft sales inzage in de serviceactiviteiten, waardoor ze hun klant nog beter kunnen bedienen.”

Ten slotte is voor het management het inzicht over de afdelingen heen sterk verbeterd. Taks: “Ik zie in één oogopslag direct het aantal openstaande servicetickets, de status van onderhoudsbezoeken en het aantal bezoeken van de ongediertebestrijding. En dat alles is **realtime**, dus ik kan direct op die informatie sturen en beter onderbouwde beslissingen nemen.”

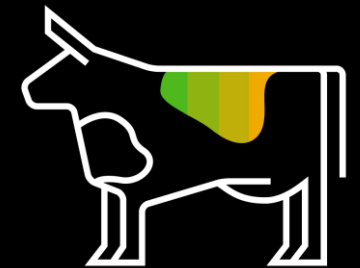




## De toekomst van MS Schippers

MS Schippers is in korte tijd uitgegroeid van een salesgerichte organisatie naar een meer servicegericht bedrijf. Die insteek biedt volgens Arline Nijeboer, Customer Engagement Manager bij Experis Ciber, nog genoeg mogelijkheden voor de toekomst. Nijeboer: “Denk bijvoorbeeld aan het uitrusten van producten bij de klant met sensoren, zodat ze het daadwerkelijke gebruik van hun verkochte oplossingen kunnen monitoren. Op die manier kunnen ze preventief onderhoud uitvoeren. Met **SAP Service Cloud** is dat technisch gezien mogelijk. De basis is nu op orde. Dat geeft mogelijkheden om daarop innovaties te realiseren.”

Zo ver is het echter nog niet. Taks: “We zijn op de juiste weg. De **klanttevredenheid** is gestegen, onze Net Promotor Score (NPS) is nog nooit zo hoog geweest. Voor ons is dat het ultieme bewijs dat we de juiste weg zijn ingeslagen. Voor 2019 is het zaak dat de basisdata nog beter op orde komen en we bijvoorbeeld **productinformatie** gaan koppelen met het platform. We willen zoveel mogelijk relevante informatie in een enkel scherm samenbrengen. Alles om de klant nog beter te kunnen bedienen.”



Follow us



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2019 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices.