



SANOMA UITGEVERS

BINDT LEZERS AAN ZICH MET
GEBUNDELD AANBOD VIA
OVERZICHTELIJKE WEBSHOP

IN EEN OOGOPSLAG

“Alle data is uit dezelfde bron afkomstig en iedere titel kan dankzij style sheets, kiezen voor een eigen uitstraling. Dankzij de onderliggende SAP oplossing, kunnen we dat zeer eenvoudig realiseren. Begin 2008 moeten zo’n vijftien titels over een eigen website beschikken.”

Thijs van Winsen,

SAP CCC Manager, Sanoma Uitgevers B.V.

Samenvatting

Uitgevers weten als geen ander hoe klantenbinding werkt. Dat toont Sanoma Uitgevers duidelijk aan met één van de eerste Nederlandse webshops op basis van SAP E-commerce (www.zester.nl). Sanoma biedt klanten via de webshop online toegang tot zijn uitgebreide catalogus, die met bijna tachtig publiekstijdschriften en ruim 125 websites het grootste multimediale aanbod in Nederland omvat. Dat gaat overigens allang niet meer om tijdschriften alleen. Sanoma biedt lezers ook sites, evenementen en producten aan en kan dankzij SAP de webshop direct koppelen met de achterliggende systemen.

Bedrijf

- Naam: Sanoma Uitgevers B. V.
- Locatie: Hoofddorp
- Branche: media
- Producten en diensten: tijdschriften, websites, evenementen, line & brand extensions
- Omzet: € 531 miljoen in 2006
- Medewerkers: 1800
- Website: www.sanoma-uitgevers.nl en www.zester.nl
- Implementatiepartner: SAP Consulting

Uitdagingen en kansen

Verkoop abonnementen (M/SD), losse nummers en lezersaanbiedingen/artikelen (SD) gebundeld aanbieden via één website

Implementatiehoogtepunt

Binnen een half jaar een webshop opgeleverd waar Sanoma trots op is

SAP oplossingen

SAP NetWeaver 2004s, ERP 6.0,

Industry Solution Media (subscription & advertisement management) en SAP CRM 5.0 (SAP E-commerce is onderdeel van CRM 5.0)

Waarom SAP

- Open en standaard platform
- Gebruiksvriendelijk
- Eenvoudig te koppelen met ERP en backoffice

Grootste voordelen

- Eenvoudiger beheer
- Volledige integratie met SAP CRM
- Direct inzicht in voorraden

Concurrerende voordelen

- Alle aanbiedingen gebundeld
- Per subsite en titel herkenbare eigen uitstraling mogelijk
- Brongegevens uit dezelfde centrale database afkomstig

Voormalige omgeving

Een aan SAP-CRM gekoppelde webshop voor artikelverkoop en een losgekoppelde oplossing voor abonnementverkoop (orders werden via een batch-interface in het SAP-systeem verwerkt)

Integratie met derde partijen

- Database: SQL
- Hardware: HP
- Besturingssysteem: Windows 2003

Aantal users

Twee medewerkers voor het onderhouden van de catalogus

Implementatietijd

In totaal 6 maanden.

SANOMA UITGEVERS

BINDT LEZERS AAN ZICH MET GEBUNDELD AANBOD VIA OVERZICHTELIJKE WEBSHOP

Uitgevers weten als geen ander hoe ze aan klantenbinding moeten doen. Dat toont Sanoma Uitgevers duidelijk aan met www.zester.nl, één van de eerste Nederlandse webshops op basis van SAP E-commerce. Sanoma biedt klanten via de webshop online toegang tot zijn uitgebreide catalogus, die met bijna tachtig publiekstijdschriften en ruim 125 websites het grootste multimediale aanbod in Nederland omvat. Dat gaat overigens allang niet meer om tijdschriften alleen. Sanoma biedt lezers ook sites, evenementen en producten aan, die goed aanslaan bij de zeer diverse doelgroepen, omdat de titels betrouwbare merken zijn geworden. Niet alleen de titels hebben sites. Sanoma biedt online ook losse merken aan.

Bundelen

Het Nederlandse Sanoma Uitgevers maakt sinds 2001 deel uit van Sanoma Magazines, de internationale tijdschriftendivisie van het Finse mediaconcern Sanoma WSOY. Sanoma Magazines is met meer dan 300 tijdschriften in dertien landen een van de grootste publiekstijdschriften-uitgeverijen in Europa.

Al in 2003 introduceerde Sanoma Uitgevers een webshop die gekoppeld was aan SAP CRM. Via deze shop konden consumenten producten/ artikelen kopen, echter geen abonnementen. Thijs van Winsen, SAP CCC Manager, vertelt dat Sanoma Uitgevers 'cross and up-selling' wilde stimuleren door het complete aanbod te bundelen. "In 2006 deden we mee aan de SAP Ramp-up voor zowel R/3, customer relationship management (CRM), als voor Business Warehouse (BW); deze Ramp-up verliep goed behalve voor de webshop, daarbij ondervonden we migratieproblemen. Met behulp van SAP is deze migratie uiteindelijk gelukt. We hebben toen gelijk afgesproken om samen een

vervolgproject uit te voeren om aan te tonen dat SAP een goede B2C e-commerce-oplossing kan bieden. Dit project is in het najaar van 2006 gestart en heeft een half jaar later een webshop opgeleverd waarop wij trots zijn."

afkomstig en iedere titel kan, dankzij style sheets, kiezen voor een eigen uitstraling. Dankzij de onderliggende SAP oplossing, kunnen we dat zeer eenvoudig realiseren. Begin 2008 beschikken zo'n vijftien titels over een eigen website."

"Kortom: SAP biedt ons een open en standaard platform dat flexibiliteit én toekomstvastheid combineert."

Thijs van Winsen, SAP CCC Manager, Sanoma Uitgevers B.V.

Geïntegreerde oplossing

Sanoma zocht een geïntegreerde oplossing, die data uit dezelfde bron gebruikt, terwijl toch iedere titel een eigen uitstraling en invulling kan geven aan de webshop. Daarom koos de uitgever voor SAP. Van Winsen: "Via de website www.zester.nl hebben we inmiddels onze hele catalogus ontsloten. Tijdschriften zijn gerubriceerd per doelgroep en via de site kunnen onze klanten nu lezersaanbiedingen bestellen, of zich aanmelden als abonnee. Alle data is uit dezelfde bron

Alle processen op een platform

Het grote voordeel van SAP is volgens Van Winsen dat vrijwel alle bedrijfsondersteunende processen op hetzelfde platform kunnen draaien. "SAP biedt vele modules die onderling gekoppeld kunnen worden. Bovendien ondersteunt SAP standaard werkwijzen, zodat we onze catalogus veel efficiënter kunnen beheren. Waar voorheen vier mensen nodig waren voor het onderhouden van de catalogus kunnen we dat tegenwoordig met de helft minder opvangen. Ook hebben we



“We merken dat 15 tot 20 procent van de aanmeldingen voor abonnementen nu via internet verloopt, wat betekent dat ons callcenter, dat circa 2,5 miljoen abonnees bedient, ontlast wordt.”

Thijs van Winsen, SAP CCC Manager, Sanoma Uitgevers B.V.

veel beter inzicht in de voorradige artikelen en kunnen we beter anticiperen op de verwachte bestellingen voor de circa 1500 aanbiedingen en de titels op onze webshop.”

Omzetgroei opvangen

Sanoma heeft de implementatie van SAP E-commerce uitgevoerd op hardware die bij een reguliere vervangingsinvestering beschikbaar kwam en heeft op deze systemen de verwachte omzetgroei tot nu toe probleemloos kunnen opvangen. Van Winsen: “De feestdagen moeten nog komen en dat zijn voor ons drukke tijden. Het is altijd moeilijk om te voorspellen wat bezoekers willen bestellen en hoe ze dat gaan doen, maar de schaalbaarheid van het systeem is voldoende om piekbelastingen op te vangen. We merken dat 15 tot 20 procent van de aanmeldingen voor abonnementen nu via internet verloopt, wat betekent dat ons callcenter, dat circa 2,5 miljoen abonnees bedient, ontlast wordt. De drempels zijn duidelijk verlaagd, doordat de gebruikersvriendelijke site

het bestelproces ondersteunt en uitnodigt tot herhaald bezoek. We verwachten nog een substantiële groei van de online omzet. De site is niet alleen een nieuw kanaal voor het werven van abonnees, maar biedt ons ook een mooi aangeklede etalage voor onze producten.”

Flexibiliteit en toekomstvastheid

In de toekomstplannen van Sanoma speelt Zester.nl een belangrijke rol. Sanoma wil de komende jaren de mogelijkheden van de systemen dan ook verder uitbouwen. Van Winsen: “In 2008 willen we vouchers/aanbiedingsbonnen via de site aanbieden. SAP beschikt over standaardvoorzieningen om dat toe te

voegen. Verder willen we in 2008 de online betaalmethode iDEAL introduceren. Kortom: SAP biedt ons een open en standaard platform dat flexibiliteit én toekomstvastheid combineert.”

“We verwachten nog een substantiële groei van de online verkoop van abonnementen en artikelverkoop. De site is niet alleen een nieuw kanaal voor het werven van abonnees, maar biedt ons ook een mooi aangeklede etalage voor onze producten.”

Thijs van Winsen, SAP CCC Manager, Sanoma Uitgevers B.V.

SAP Nederland B.V.

Amerikastraat 10
5232 BE 's-Hertogenbosch
Postbus 3292
5203 DG 's-Hertogenbosch
T + 31 (0)73 645 75 00
F + 31 (0)73 645 73 00
www.sap.nl

3140711 (07/11)

©2007 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group 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.