



## Schelde Marine Services brengt SOA in de praktijk

ONE-STOP-SHOP-CONCEPT  
OP BASIS VAN ERP- EN  
PORTALTECHNOLOGIE

PROCESSEN  
ZIJN EENVOUDIG  
TE HERGEBRUIKEN  
VOOR ANDERE  
BEDRIJFSACTIVITEITEN

SOA-IMPLEMENTATIE

SAP NETWEAVER

ACTIEF IN DE PRODUCTIE  
EN LEVERING  
VAN ONDERDELEN

INVULLEN VAN SPECIFIEKE  
ERP-FUNCTIONALITEIT

WEBSHOP

SNEL ONLINE  
OFFERTES MAKEN

PRODIN P3

INTEGRALE DIENSTVERLENER

SOFTWARE EN HARDWARE

IMPLEMENTATIE EN INRICHTING

MET PRODIN P3  
ZIJN PROCESSEN  
OPTIMAAL ONDERSTEUND

De selectie van een nieuw ERP-pakket heeft de ontwikkelingen bij Schelde Marine Services (SMS) in een stroomversnelling gebracht. Inmiddels is deze internationaal opererende organisatie flink op stoom met de web enablement van de bedrijfsprocessen. Dit is vormgegeven in SMS 24/7, een one-stop-shop-concept op basis van ERP- en portaltechnologie. In dit concept zijn partners en leveranciers via een portal 24x7 online om klanten motoronderdelen te leveren. Deze aanpak vergroot de efficiency, slagkracht en dienstverlening aanzienlijk. SMS 24/7 is een praktijkvoorbeeld van een Service-Oriented Architecture (SOA). De processen binnen dit concept zijn namelijk zoveel mogelijk vastgelegd in standaardservices en eenvoudig te hergebruiken voor andere bedrijfsactiviteiten. Inter Access implementeerde niet alleen het ERP-systeem Prodin P3 bij SMS, maar was ook nauw betrokken bij deze SOA-implementatie: de integratie van de portalomgeving met de backoffice op basis van SAP NetWeaver.

SMS is een onafhankelijke onderneming binnen de Koninklijke Schelde Groep, die op zijn beurt onderdeel is van de ([www.damen.nl](http://www.damen.nl)) Damen Shipyard Group. De organisatie is actief in de productie en levering van onderdelen voor dieselmotoren voor de koopvaardijvloot. SMS heeft ruim zeventig jaar ervaring en beschikt over een schat aan kennis en ervaring die vertaald wordt in extra service door professionele service-engineers. SMS biedt een breed assortiment reserveonderdelen direct uit voorraad voor wereldwijde levering binnen 24 uur.

“Een paar jaar geleden was ons ERP-systeem aan het einde van zijn levensduur. Bovendien stopte de leverancier de ondersteuning”, zegt Bas Loohuis, salesmanager bij Schelde Marine Services en verantwoordelijk voor ICT. “Nadat we een blauwdruk van de situatie hadden gemaakt, hebben we twee fases gedefinieerd. De eerste richtte zich primair op het invullen van specifieke ERP-functionaliteit. De focus van fase twee was meer toekomstgericht en lag bij de web enablement van de bedrijfsprocessen. We wilden een webshop opzetten, waarmee onze agenten snel online offertes kunnen maken en we dus sneller kunnen leveren. Om dat te realiseren, moesten we eerst de backofficeprocessen – dat wil zeggen: ERP en CRM – goed inrichten. Daarna gingen we aan de slag met de functionaliteit die via SOA beschikbaar komt.”

### Scheepscatalogi

De keuze voor het ERP-systeem viel op Prodin P3. Dit pakket van Inter Access sloot wat betreft opbouw en functionaliteit goed aan bij de wensen van SMS. Daarnaast trad Inter Access op als integrale dienstverlener. Het bedrijf leverde de software en hardware, en verzorgde de implementatie en inrichting. “Het ERP-systeem is cruciaal, omdat het de data levert voor onze scheepscatalogi. We maken per schip een unieke catalogus aan met daarin alle onderdelen van het schip. Deze catalogus wordt gebruikt in de verschillende bedrijfsprocessen. Het registratienummer en de scheepsnaam worden gelinkt aan de specifieke, gecodeerde motoronderdelen die aan boord zijn”, aldus Loohuis. “In het systeem staan in totaal zo’n 70.000 onderdelen en een gemiddelde scheepscatalogus bevat 10.000 unieke onderdelen. Door die werkwijze leveren we altijd het correcte onderdeel en met Prodin P3 ondersteunen we die processen optimaal.”

SOA GEEFT INVULLING AAN  
DE SMS 24/7-FILOSOFIE

ONLINE TOEGANG

ENORME TIJDWINST

RAPPORTAGETOOLS

ARCHIEFFUNCTIES

OPTIES OM DE  
ORDERSTATUS TE VOLGEN

SNELLER REAGEREN OP  
KLANTVERZOEKEN

PRODUCTIVITEIT MET 20% OMHOOG

NIEUWE TOEPASSINGEN MET SOA  
SNEL TE IMPLEMENTEREN

ZEER PRAKTISCHE INVULLING  
VAN HET SOA-CONCEPT

## Webshop

Op het moment dat de tweede fase kon beginnen, bracht SAP net een nieuwe versie van NetWeaver op de markt. Met deze technologie was een basis gelegd voor een SOA, die de invulling vormde van de SMS 24/7-filosofie. Samen met Inter Access en SAP heeft SMS binnen korte tijd een pilot gebouwd die volgens verwachting functioneerde.

Loohuis: "Met dit concept bieden we agenten en leveranciers via een portal 24 uur per dag online toegang tot alle functionaliteit en gegevens om snel offertes te maken, deze aan te passen en om te zetten naar verkooporders. NetWeaver haalt scheepscatalogi, die via diverse ingangen te benaderen zijn, snel op uit Prodin en presenteert deze gegevens in de portal. Een agent maakt zo binnen vijf minuten een offerte die hij direct naar de klant mailt. Dat betekent enorme tijdwinst. Zeker met het oog op de verschillende tijdzones waarin onze agenten actief zijn, kon het opstellen en verzenden van een offerte in ongunstige gevallen wel twee dagen in beslag nemen."

## Hogere productiviteit

Deze SOA-oplossing biedt de gebruikelijke Office- en mailfunctionaliteit en is uitgerust met rapportagetools, archieffuncties en opties om de orderstatus te volgen. Deze one-stop-shop-aanpak levert alle betrokken partijen grote voordelen op. Doordat alle materialen in een aantal wereldwijde voorraadpunten zijn opgeslagen, kunnen SMS en agenten sneller reageren op klantverzoeken en razendsnel leveren. "Voor ons is het voordelig dat we een deel van de frontofficeactiviteiten naar onze agenten verplaatst hebben. Op die manier is onze eigen productiviteit inmiddels al met zo'n twintig procent gestegen, zonder extra mensen in te schakelen", zegt Loohuis.

SMS 24/7 functioneert uitsluitend als de backoffice goed is ingericht. Loohuis: "Alle processtappen moeten goed geordend en eenvoudig te benaderen zijn, maar ook andere factoren als de geografische ligging, voorraadpositie, prijsafspraken en leveringsvoorwaarden moeten correct zijn. Doordat al deze aspecten van onze activiteiten goed ingeregeld en snel in de portal te presenteren zijn, kunnen we ze ook inzetten voor nieuwe activiteiten of sectoren." Een voorbeeld is de ontwikkeling waarbij oude onderdelen na revisie weer op de markt komen. "Wij kunnen de stappen die dat proces ondersteunen, volledig onderbrengen in onze backoffice en via de portal toegankelijk maken. Ook nieuwe toepassingen kunnen we nu met deze SOA snel implementeren."

## Marinevloot

Een andere ontwikkeling die van belang is voor SMS, is de uitbreiding van de doelmarkt. Naast de koopvaardij levert het bedrijf inmiddels ook onderdelen voor marineschepen. Loohuis: "Nederland heeft een aantal door De Schelde gebouwde marineschepen aan andere landen verkocht en ook die moeten onderhouden worden. De gegevens over de schepen zijn bij ons bekend en ook deze zijn gekoppeld aan unieke scheepscatalogi in ons systeem. Deze uitbreiding is relatief eenvoudig doordat we via ons moederbedrijf toegang hebben tot de productinformatie. Maar vooral ook doordat alle processen en stappen om deze catalogi snel op te bouwen en te ontsluiten aan onze agenten, als standaardservice zijn ingericht. In onze ogen is dit een zeer praktische invulling van het SOA-concept."