

iAdvise



Samsonite®

Samsonite ondersteunt nieuw businessmodel met APEX

Een project voor luchtvaartmaatschappij SAS leverde Samsonite een compleet nieuwe business op. In nauwe samenwerking met iAdvise ontwikkelde het bedrijf de toepassing Bagsupport, een applicatie in Oracle APEX. Iedereen wint met Bagsupport: de luchtvaartmaatschappij verlaagt de kostprijs van beschadigde bagage, de klanten krijgen meer service en Samsonite heeft er een extra verkoopkanaal bij.

Samsonite is wereldleider in de markt van de reiskoffers. Het bedrijf ging in 1910 van start in de Amerikaanse stad Denver. Vandaag is het een wereldwijde speler met vijftienduizend medewerkers. Samsonite heeft productievevestigingen in Oudenaarde, Hongarije en India.

De onderneming is vermaard als een innovatieve speler en een belangrijke trendsetter in de sector. Zo is Samsonite onder meer bekend voor de ontwikkeling van 'woven polypropylene technology, een materiaal dat een revolutie betekende voor de productie van reiskoffers. In Europa verdeelt Samsonite zijn producten rechtstreeks in negentien landen. Daarnaast zijn er negenentachtig distributeurs en 8538 verkooppunten, via eigen winkels, retailers en een webshop. Op het vlak van IT werkt Sams-

onite wereldwijd met SAP. Daarnaast zijn er heel wat randapplicaties in gebruik, met onder meer heel wat toepassingen in Oracle APEX.

Nieuwe bagageservice

"Vanuit Scandinavië kwam de vraag om een project op te starten met luchtvaartmaatschappij SAS", vertelt Jouric Van Veerdeghe, Business Objects Global Team Lead bij Samsonite. "Onder de naam Bagsupport behandelen we alle dossiers rond beschadigde reiskoffers bij SAS in Denemarken, Zweden en

de opdracht om in die landen de hele crew van SAS van een kofferset te voorzien." Wanneer een reiziger schade aan zijn bagage vaststelt op een vlucht van SAS in één van de genoemde landen, dan neemt Samsonite het hele achterliggende proces over. "De klant kan aangifte doen in de luchthaven. In acht luchthavens is een voorraad Samsonite-koffers aanwezig en kan de klant de beschadigde koffer onmiddellijk inruilen voor een nieuwe Samsonite."

"Voor de ontwikkeling van Bagsupport lag de nadruk op gebruiksgemak, flexibiliteit en snelheid. Gezien onze eerdere ervaring lag het voor de hand om opnieuw voor de combinatie van iAdvise en Oracle APEX te kiezen."

In andere luchthavens kan de reiziger aangifte doen bij de desk van SAS of online. In dat geval neemt het contactcenter van Bagsupport – gevestigd in de Zweedse vestiging van Samsonite – verder contact met de reiziger. "Afhankelijk van de schade stelt het contactcenter een passende oplossing voor", legt Jouric Van Veerdeghem uit. "Soms krijgt de reiziger een nieuwe koffer of een waardebon voor onze boetieks of online shop, soms stellen we een herstelling voor." Daarnaast heeft Samsonite de hele Scandinavische crew van SAS voorzien van een kofferset. Afhankelijk van hun profiel krijgen ze een set aangeboden met twee tot vijf koffers.

De medewerkers kunnen hun set ophalen in één van de Samsonite-boetieks, zowel in de luchthavens als daarbuiten."



Jouric Van Veerdeghem
Business Objects Global Team

Thuis in alle processen

Achter de service die Samsonite aan SAS via Bagsupport aanbiedt, zit een toepassing die met diverse bedrijfssystemen communiceert.

Centraal staat WorldTracer, de airlinesoftware waarmee SAS de claims registreert. Verder gaat het onder meer om de webshop van Samsonite, waar klanten terecht kunnen met hun waardebonnen en die op Salesforce.com het Demandware SalesforceCommerceCloud platform draait. Wanneer een crewlid zijn of haar kofferset oppikt, laat Bagsupport dat weten aan verifiëren tov. het HR-systeem van SAS.

“De voorbeelden geven aan dat we nood hadden aan een backofficetoepassing die in alle processen thuis is”, zegt Jouric Van Veerdegheem. “De medewerkers in het contactcenter moeten de claims kunnen opvolgen op hun desktops.

De medewerkers van de boetieks moeten claims kunnen behandelen op een tablet. De luchthavens die over een voorraad koffers beschikken moeten de uitgifte van koffers kunnen registreren. En dan is er nog de publieke website waar reizigers een dossier kunnen openen.”

Vijf maanden

Alle stromen komen samen in het centrale SAP-systeem van Samsonite. De operationele rapportering gebeurt via SAP Business Objects, met data uit het SAP Business Warehouse en de database van Bagsupport. De eigenlijke rapporten koppelt Samsonite terug naar WorldTracer bij SAS. “Omdat we op heel korte termijn een oplossing voor Bagsupport moesten uitwerken, hebben we gekozen voor maatwerk in Oracle APEX.

De voorbije jaren hebben we heel wat ervaring opgebouwd met de ontwikkeling van kleinere toepassingen in APEX.



In die context hebben we een hechte relatie opgebouwd met iAdvise.

Anders gezegd, toen we beslisten om Bagsupport met de combinatie van APEX en iAdvise te ondersteunen, wisten we waaraan we begonnen en wat we mochten verwachten." Samsonite koos voor een agile ontwikkelingstraject.

Dankzij de nauwe samenwerking slaagden Samsonite en iAdvise erin de applicatie binnen de vijf maanden op te leveren. Na een jaar volgde een kleine upgrade om de applicatie te optimaliseren en nog beter af te stemmen op de werkwijze van SAS.

Nieuw model

Na dat eerste jaar bij SAS bleek Samsonite met Bagsupport over een rendabel bedrijfsmodel te beschikken.

Dat was voldoende reden voor het bedrijf om de oplossing verder uit te diepen en aan andere luchtvaartmaatschappijen aan te bieden. "We zijn klaar om met Bagsupport versie 2 te starten", zeg Jouric Van Veerdeghe. "Ook daarvoor werken we opnieuw samen met iAdvise." Het project past perfect binnen de evolutie van Samsonite. Het bedrijf vindt zichzelf opnieuw uit als full-service leverancier voor luchtvaartmaatschappijen en boort zo een compleet nieuwe markt aan.

Ook voor de airlines levert het een nieuwe situatie op. "Voor alles wat te maken heeft met claims rond beschadigde bagage, heeft de luchtvaartmaatschappij nog één partner", besluit Jouric Van Veerdeghe.

"Ze kan door die rationalisering een besparing realiseren, krijgt een duidelijk zicht op de activiteiten en betere grip op de kosten, en biedt tegelijk een extra service aan de klant."



iAdvise

Antwerpen

Veldkant 33b
2550 Kontich
België

Breda

Neerloopweg 36
4814 RS Breda
Nederland

Amsterdam

Evert van Beekstraat 1-76
1118 CL Schiphol
Nederland

+32 (0)3 451 93 28
+31 (0)76 711 54 00
info@iadvise.eu