

# CASE

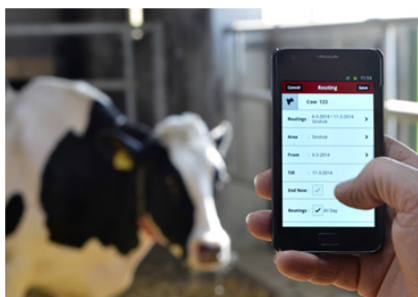
## Selectie Service & Warranty systeem

farming innovators



### Maassluis

[www.lely.com](http://www.lely.com)



### IPL-bijdrage:

- begeleiding beschrijving To Be Processen Service & Warranty
- selectie Service & Warranty systeem
- selectie Service Planning oplossing
- selectie Marketing Automation oplossing

### IPL Advies bv

High Tech Campus 9  
5656 AE EINDHOVEN  
T: +31 40 750 55 90  
M: +31 6 54 936 967  
[gei@ipl.nl](mailto:gei@ipl.nl)  
[www.ipl.nl](http://www.ipl.nl)  
[www.erp-portal.nl](http://www.erp-portal.nl)

### De achtergrond

Lely is een toonaangevend internationaal familiebedrijf in de agrisector met als doel het leven van veehouders aangenamer te maken met innovatieve oplossingen en gerichte services met als doel om de klanten te laten excelleren in duurzame melk- en vleesproductie. Lely geeft advies voor het slim inrichten van het melkveebedrijf met gebruik van managementsystemen die gekoppeld worden met hardware. Hierbij wordt men geleid en geïnspireerd door de visie, de wensen en keuzes van haar klanten. Het meest bekende product is de melkrobot.

De verkoop en service worden verleend door Lely centers in vele landen ter wereld. Tezamen bedienen zij met ruim 1500 servicemonteurs hun agrarische klanten. Garantie wordt door hen geclaimd bij Lely International.

### De probleemstelling

Lely wil haar service en garantie organisatie professionaliseren. Daarom is besloten een ondersteunend Service & Warranty systeem te selecteren en wereldwijd in te voeren. Dit systeem moet de verschillende bij de Lely Centers in gebruik zijnde systemen gaan vervangen. De scope is: Marketing en Relatiebeheer, Installed Base Management, Contract vastlegging, Call management, Plannen en ondersteuning van de uitvoering van correctief en preventief onderhoud op klantlocatie en de daaraan gerelateerde garantieafwikkeling.

### De aanpak

Eerst zijn de To Be Service & Warranty processen door Lely beschreven op basis van een uitvoerige rondgang bij de Lely centers. IPL heeft de processen beoordeeld en aangevuld.

Op basis van deze processen zijn door Lely samen met IPL de scope en de functionele eisen aan een ondersteunend systeem geformuleerd.

Vervolgens is een aantal leveranciers van serviceoplossingen benaderd met een aantal kernvragen. Dit heeft geleid tot een shortlist van 3 systemen.

Vervolgens heeft IPL ondersteuning gegeven bij de selectie van twee zogenaamde Point Solutions, die de gekozen Service & Warranty Solution zullen aanvullen op het gebied van Service Planning en Marketing Automation.

### Het resultaat

Lely is op dit moment bezig de service-oplossing te implementeren. Zodra deze in gebruik is zullen de Point Solutions voor Service Planning en Marketing Automation worden uitgerold.