

## VEELZIJDIG BESTELPLATFORM DANKZIJ GELIJKGESTEMD KWARTET: HYGIENA, THE STAFF SOLUTIONS, DAS MEDIA & CCE

Hygiëna, Belgische groothandel in biologische en ecologische producten, was toe aan een B2B-webshop om hun groeiend cliënteel vlot van dienst te zijn. Voor dit bestelplatform sloegen ze de handen in elkaar met The Staff Solutions, DAS Media & Claerhout Computer Engineering (CCE). Elk vanuit hun eigen expertise creëerden ze samen een geïntegreerde webshop die het aankoopgedrag van de klanten een duidelijke boost gaf!

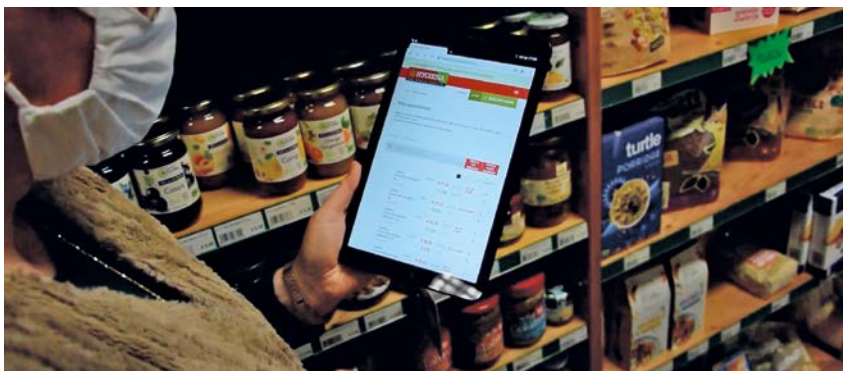
### B2B-WEBSHOP VOOR HYGIENA

Als Belgische groothandel in biologische voedingswaren en ecologische non-food-producten bevoorraadt Hygiëna biowinkels & zerowasteshops over het hele land. In het ruime assortiment zitten 90 duurzame merken, goed voor zo'n 2.600 producten gaande van biologische voeding tot ecologische cosmetica. EDI bestelplatformen konden al een uitweg bieden voor online bestellingen. Maar voor overige bestellingen (die vroeger telefonisch of via mail binnenkwamen) was er nood aan iets extra om die zoveel mogelijk te digitaliseren. Binnen het sterke groeiverhaal was de ontwikkeling van een B2B-webshop dus een logische stap.

Een stap die een tweetal jaar geleden werkelijkheid werd. Hygiëna deed hiervoor een beroep op z'n vaste partners The Staff Solutions, DAS Media en CCE. Dankzij hun complementariteit en de vlotte samenwerking bewijst de B2B-webshop op vandaag z'n absolute meerwaarde. Klanten beschrijven de webshop als gebruiksvriendelijk, snel en duidelijk, en het eigen team vermijdt dubbele administratie dankzij de integratie met LISA ERP!

### THE STAFF SOLUTIONS ALS PROJECT MANAGER

Het verkennend klantenonderzoek van The Staff Solutions werd de sterke basis voor deze B2B-webshop. Welk type klant kan via de webshop bestellen? Hoe loopt hun ideale bestelflow? Wat vinden zij belangrijk aan een webshop? Door het duidelijk



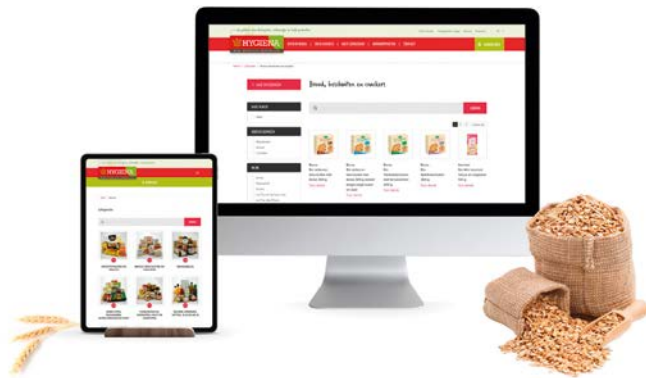
in kaart brengen van alle noden, zijn tot op vandaag 95% van de potentiële webshopklanten overtuigd om enkel nog via de webshop te bestellen!

Na het vooronderzoek, leidde The Staff Solutions heel het traject in goede banen. Alle behoeftes werden gedetailleerd beschreven, het project werd gefaseerd, de budgetten bepaald. Daarnaast werden zowel pilootklanten als het Hygiëna-team nauw betrokken zodat er een platform ontstond dat voor iedereen interessant was.

*“95% van potentiële webshopklanten bestelt alleen nog online!”*

### GEKOPPELDE WEBSHOP DOOR DAS MEDIA

Vanuit alle kostbare klanten- en teaminformatie werd de B2B-webshop ontwikkeld door DAS Media. Het bedrijf heeft al meer dan 10 jaar ervaring in het ontwikkelen van oplossingen voor e-commerce en webapplicaties op maat. Deze ruime kennis werd ingezet voor een uiterst gebruiksvriendelijk B2B-bestelplatform. DAS Media koppelde het platform aan het bestaande LISA ERP-systeem van Hygiëna. De ruime ervaring met LISA



binnen DAS Media en de goede samenwerking tijdens voorafgaande projecten met de partners bewezen in het verleden immers al hun meerwaarde. Zo wordt nu ook bij Hygiena niet alleen veel tijd gewonnen, ook de foutenmarge door manuele input wordt herleid tot een minimum. Klanten bestellen nu bovendien meer verschillende producten, en dat in hogere volumes.

### ERP-PAKKET LISA VAN CCE

Het LISA ERP-pakket van Claerhout Computer Engineering is al 25 jaar een vaste waarde binnen de voedingssector. Hygiena werkte reeds met LISA waardoor de integratie van de webshop zowel een must als een meerwaarde was. De orders uit de webshop worden automatisch geïntegreerd in LISA wat minstens 2 FTE's uitspaart. Het team van de commerciële binnendienst kan zich zo focussen op klantenservice i.p.v. elk order manueel in te geven.

Vanuit de webshop worden orders dus rechtstreeks naar LISA gestuurd, maar ook in de omgekeerde richting is er veel communicatie. Info uit het ERP-pakket kan immers vlot gevisualiseerd worden op de webshop. Denk aan het geüpdatete assortiment, kortingen, ... maar ook de orderhistoriek. Van een complete samenwerking gesproken!

### STERKE RESULTATEN ...

Na twee jaar up-and-running te zijn, kan worden geconcludeerd dat de webshop voor Hygiena een boost betekende. 95% van de potentiële webshopklanten bestelt alleen nog online en ook in het aankoopgedrag is een shift voelbaar. Klanten kopen meer en meer grotere hoeveelheden en ze breiden hun assortiment merkbaar uit. Wat een gemakkelijk en compleet overzicht van het aanbod zoal teweeg kan brengen ...

Op vandaag kunnen 70% van de inkomende bestellingen bij Hygiena automatisch worden verwerkt binnen het LISA ERP. Die bestellingen worden geplaatst in de webshop of kunnen automatisch verwerkt worden door gestructureerde

berichten van klanten. Manueel bestellingen ingeven wordt beetje bij beetje verleden tijd en bij het team van Hygiena komt dus tijd vrij om te doen wat echt telt: klanten begeleiden en adviseren!

*“De webshop van Hygiena is de makkelijkste om op te bestellen!”*

### STERK PARTNERSHIP

De schitterende resultaten van de Hygiena-webshop zijn zonder twijfel te danken aan de sterke samenwerking tussen de partners. Elk hebben ze hun eigen expertiseveld waardoor ze elkaar perfect aanvullen. Vier sterke schakels die ervoor zorgden dat het project vlot bleef lopen en dus resulteerde in een overzichtelijke, goed renderende webshop.

Bovendien worden klanten op regelmatige basis bevestigd over het gebruik van de webshop. De vier partners bekijken samen deze suggesties waardoor het bestelplatform constant in vraag gesteld wordt én geoptimaliseerd. Hygiena-klanten die aangeven dat de webshop van Hygiena de gemakkelijkste is om op te bestellen, bewijzen dat deze aanpak meer dan loont!

