

■ EXTRANET TOEPASSING MET VISUS[®]

Klant DSM Food Specialties
Branche Chemische industrie
Project DIADEM Extranet



Achtergrond

DSM Food Specialties is een toonaangevende producent van hulpstoffen en aroma's die ingezet worden bij de industriële bereiding van voedingsmiddelen en diervoeders. Zie voor meer informatie <http://www.dsm.com/dfs>.

Projectdoelstelling was de verkorting van de 'time-to-market' van productinnoverende ontwikkelingen. Dit kan worden bereikt door geselecteerde klanten via het internet in staat te stellen kennis te nemen van zgn. 'experimentele' producten. Dat wil zeggen: producten zouden in de pre-productie fase getest kunnen worden op onder meer hun toepassingsmogelijkheden in de praktijk.

DSM heeft ruime ervaring met Visus[®]. De tool wordt sinds 1998 ingezet voor CRM doeleinden.

Oplossing

IDEAX ontwikkelde in samenwerking met opdrachtgever een extranet. Als uitgangspunt voor de informatie over de experimentele producten werd een bestaande Domino intranet applicatie verbouwd. Deze interne productcatalogus, die al jaren in gebruik was, werd speciaal met het oog op de extranet bezoekers voorzien van nieuwe navigatie- en zoekmogelijkheden. Daarnaast werd in een afzonderlijk Visus-implementatie per geautoriseerde klant diens interesse- en toegangsprofiel geregistreerd. Centraal navigatiepunt in het extranet wordt gevormd door een nieuw gebouwd portaal in DSM huisstijl.

Werking

De operationele intranet-applicatie doet nu tevens dienst als extranet toepassing. De toegang tot de op het extranet beschikbare informatie wordt per klant gestuurd door het in Visus vastgelegde toegangsprofiel van de bezoeker. Op deze wijze wordt bewerkstelligd dat iedere individuele bezoeker alleen die rubrieken uit de productcatalogus kan benaderen waarvoor non-disclosure agreements zijn afgegeven.

De catalogus bevat een aanvraag formulier waarmee productmonsters kunnen worden aangevraagd. Zo'n aanvraag valt automatisch in een

workflow routine, en wordt in Visus opgeslagen bij het visitekaartje van de desbetreffende relatie. Het centrale portaal bevat de functies waarmee de status van afhandeling van deze aanvragen worden getoond. Andere functies stellen de bezoekers bijvoorbeeld in staat naam-en-adres woonplaats gegevens in Visus via een wijzigingsformulier aan te passen.

In combinatie met de Visus query builder en de e-mail mailing routine, kunnen geselecteerde klantgroepen gemakkelijk met een bulk e-mail op de hoogte gehouden worden van voor hen interessante nieuwsfeiten.

Gebruik en resultaat

Doordat als uitgangspunt bestaande tools – Visus® en de Productcatalogus - werden gebruikt, kon in korte tijd en met beperkt budget een krachtige extranet oplossing worden gebouwd. De applicatie is sinds november 2003 operationeel.