



*Begrijpen en begrepen worden.*

*Met openheid van zaken communiceren. Waardoor een*

*intense en hechte samenwerking*

*ontstaat tussen mensen en organisaties.*

*Informeren. Implementeren. Instrueren. Overzicht is niets.*

*Inzicht is alles. Samen.*

*Altijd en Overal.*

*Empowering Customers  
A look at Volume, Frequency & Value*

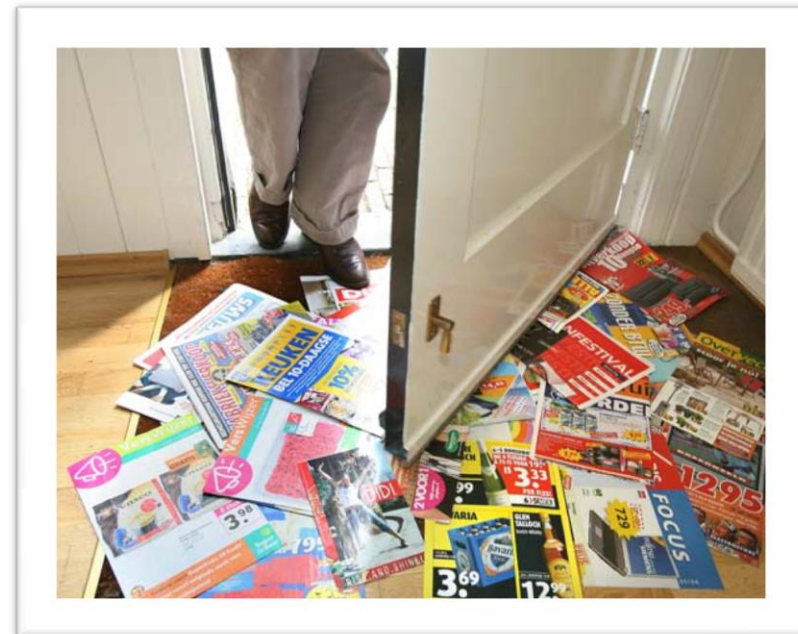
# Introduction

- Founded in 1988
- Open Source
- 60 FTE
- Rotterdam, Amsterdam, Eindhoven
  
- Marc van Ogtrop
  - Director Business Development



## Door to door landscape

- 11.500.000.000 folders & leaflets (2010)
- Effective reach: 7½ milion people weekly (2010)
- Response activation: 26%



## Netwerk VSP

- >6.400.000.000 folders & Leaflets
- >22.000 people in delivery
- >3.000 customers



## IT Landscape Netwerk VSP

- Combined open source / proprietary
- Some of the open source components:
  - Java
  - Linux
  - JBOSS
  - VAADIN (GWT Gebaseerd)
  - Struts
  - Liferay
  - Jaspersoft
  - ...



## The Challenge

- 20% customers -> 85% revenue

How can we provide high quality service to more of our customers?

Customer empowerment.



## Target audience

Smaller customers → self service

Larger Customers → account management

HOWEVER:

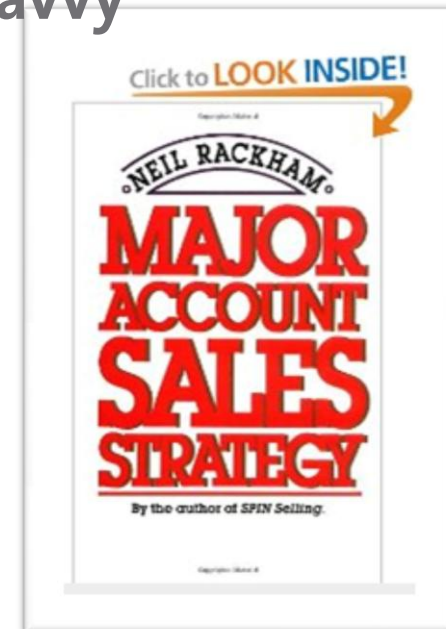
Large companies (retail chains) marketing savvy

Need for differentiation

Use for more complex features

Therefore Target Audience:

Major accounts + franchise + retail chains



## Solution

- Create distribution plans
- Socio-demographic filter
- Regional filter
- Management of franchisees
- Create orders
- Reporting tooling

	Bruto	Fil. ex.	Te drukken	Kenmerken
-635	2.765	0	2.503	

saardgebied\* Marskramer - Appelscha - 635

iteurnummer 328984

Waalnummer 635

Filiaalnaam\* Marskramer Appelscha

ndel nummer

3TW-nummer

Kenmerken  Eigen verspreider  GG  Marskramer  Novy  Speelgoed  Standalone

[Nieuw kenmerk toevoegen](#)

persoon

Aanhef\*  De heer  Mevrouw

Voorletters\*

Voornaam

Achtervoegsel

Achternaam\*

## How we developed

- Scrum process
  - 2 week iterations
  - 4 developer team
- Intens feedbackloops
  - Dynamic backlog
  - Demo's
  - Retrospective

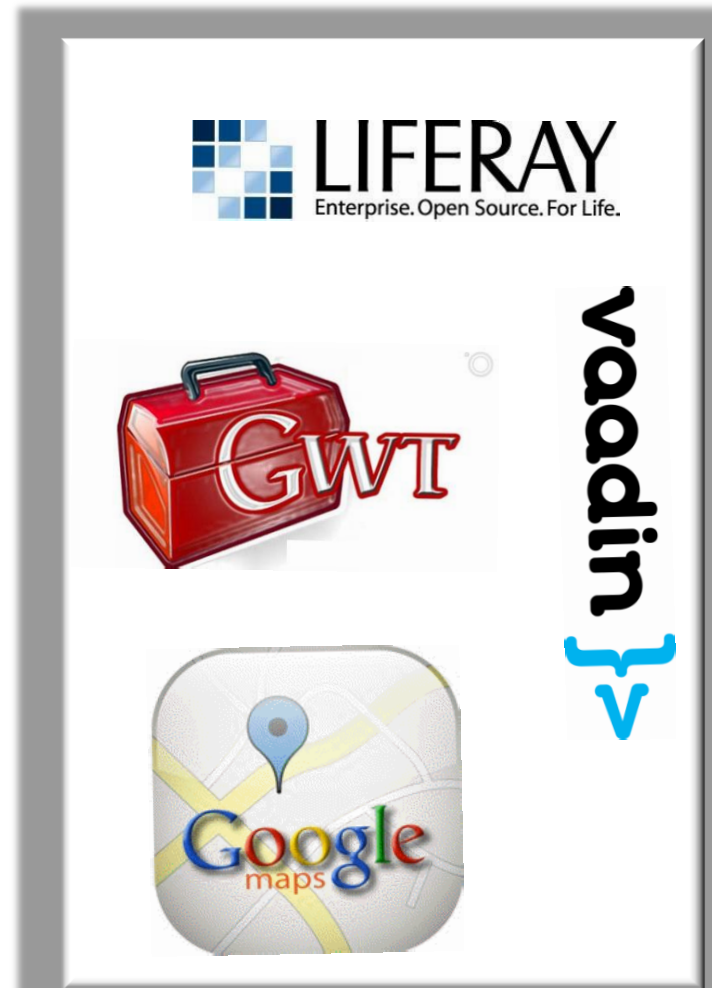


## The project

- Liferay portal
- Vaadin
- Google maps
- GWT

Connecting to:

- ERP
- Oracle



## Klant Self Service

U bent ingelogd voor: Finalist [Andere keten selecteren](#)

### KSS

- Home
- Filialen
- Campagnes
- Accounts

### Acties

- Campagne inplannen
- Filiaal toevoegen

### Eerstvolgende campagne

Status van de campagne: In opdracht  
 Campagnenaam: Finalist VINCENT TEST 01  
 Referentie: TEST01  
 Verspreidmoment: Begin w/d Week = Ma t/m Wo  
 Beginweek: 51 - 2011  
 Eindweek: 51 - 2011

### Contactinformatie

Opdracht: 00196733  
 Ingevoerd door: Vincent van Wichen  
 Telefoonnummer: 030-2643641 (Orderbegeleider)  
 Orderbegeleider: Maaïke Priester  
 Verkoper binnendienst: Karima Notten-Azzouzi  
 Verkoper buitendienst: Jaap Eweg

### Oplage

Bruto: 27.584  
 Te drukken: 22.011

### Campagnes huidig kalenderjaar

Status	Aantal	Oplage
Concept	0	0
In opdracht	10	7.721.001
Gefactureerd	12	13.518.465
Geannuleerd	0	0
Verwerken	0	0
Fout	0	0
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>21.239.466</b>

Alle bedragen zijn exclusief BTW.

### Filialen

Naam	Plaats	Oplage
Finalist 's Gravendeel	's Gravendeel	4.967
Finalist Almere	Almere	25.318 (*)
Finalist Alphen a/d Rijn	Alphen a/d Rijn	7.473
Finalist Alphen a/d Rijn-34	Alphen a/d Rijn	8.325
Finalist Alphen a/d Rijn-93	Alphen a/d Rijn	9.593
Finalist Apeldoorn	Apeldoorn	3.601
Finalist Appelscha	Appelscha	2.503
Finalist Appingedam	Appingedam	7.208
Finalist Arnhem	Arnhem	2.568 (*)

Terug Opslaan Opslaan & sluiten

## Verspreidgebieden / Filiaalgegevens

### Verspreidgebieden

#### Verspreidgebied toevoegen

Naam gebied	Bruto	Fil. ex.	Te drukken	Kenmerken
Finalist - 's Gravendeel H. Hamerst	5.604	0	4.967	

Standaardgebied\* Finalist - 's Gravendeel H. Hamerstraat - 185

### Filiaalgegevens

Debiteurnummer 328793

Filiaalnummer 0185

Filiaalnaam\* Finalist 's Gravendeel

Kamer van Koophandel nummer

BTW-nummer

Kenmerken  Eigen verspreider  Finalist  GG  Liferay  
 Speelgoed  Standalone

[Nieuw kenmerk toevoegen](#)

### Filiaalhouder/contactpersoon

Aanhef\*  De heer  Mevrouw

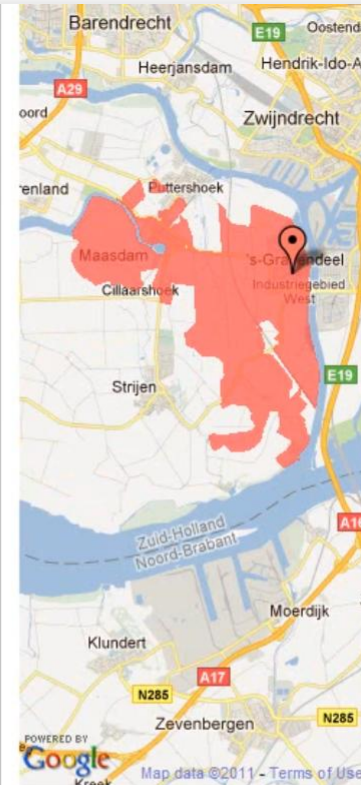
Voorletters\*

Voornaam

Tussenvoegsel

Achternaam\* Kruijthof

E-mailadres\*



### Contactgegevens



## NetwerkVSP

Over Netwerk VSP

Zakelijk

Bezorgers

Consumenten

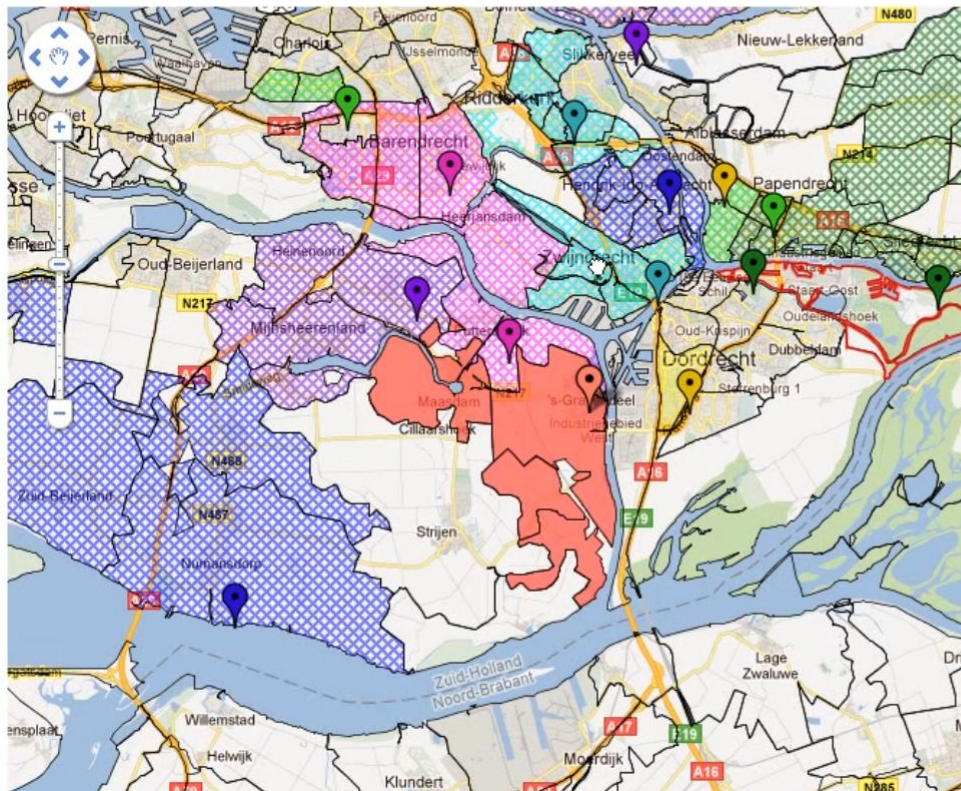
Zoek...

> Zoek

Mijn VSP

Netwerk VSP > Zakelijk > Mijn VSP > Self Service

### Gebied



#### Kaart opties

Niveau

Kaarttype

Toon andere filiaalgebieden

Toon labels

Filiaal/Kenmerken

Gebied/Opbouw

Version 1.0-SNAPSHOT (build: )

## Wrap-up

- Development of self service application
- Agile (Scrum) with 2 week iterations
- Help customers to help themselves
- Twelve week project
- Follow up project being planned



## Learnings

- Feedback involving too many customers may lead to feature creep
- What works in powerpoint doesn't necessarily work in real life
- Test everything all the time
- An effective Scrum process takes commitment



