



De informatiemanager

“Workflow leidt autoleasing in goede banen”

André Knop is informatiemanager bij Interleasing Nederland. Het autoleasebedrijf is vergaand geautomatiseerd: alle 95 werkprocessen zijn ondergebracht in een alomvattend systeem, met workflowbesturing. Knop vertelt hoe dat megaproject verliep, welke ontwikkelingen zich daarin nu voordoen en wat zijn rol als informatiemanager is.

Interleasing Nederland is een autoleasemaatschappij, onderdeel van de Athlon Groep. Bij Interleasing Nederland werken 165 mensen, die tweeduizend klanten bedienen, waarvoor zo'n 35.000 auto's worden beheerd. Het is een middelgrote organisatie,

echter met ingewikkelde werkprocessen. Het 'leaseproduct' kent vele fasen en varianten en dat maakt het aantal werkprocessen er niet minder op. Zo kunnen klanten kiezen uit verschillende leasevormen en allerlei componenten. De berijders zelf kun-

nen daarnaast kiezen uit verschillende auto's en accessoires. Daarbij komen het offerreren, het afhandelen van facturen van garages en andere toeleveranciers en de eigen facturering. Al met al dus een complexe administratie.

Toch is het Interleasing de laatste jaren gelukt om met relatief weinig mensen steeds meer te doen. Het merendeel van hun werkprocessen kan namelijk uitstekend met automatisering worden ondersteund en daar maakt het bedrijf graag gebruik van. Alle werkprocessen worden ondersteund door één groot systeem, genaamd Atlas. Dit systeem is door Interleasing zelf ontwikkeld en uniek in leaseland, aldus informatiemanager André Knop. Hij is ook hoofd van de ICT-afdeling, een afdeling die bestaat uit ongeveer dertig mensen, verdeeld over drie groepen: technisch systeembeheer, applicatiebeheer en informatica-advies. André Knop: "We hebben niets uitbesteed, want ons systeem is bedrijfskritisch. Daar wil Interleasing natuurlijk maximaal grip op hebben. Bovendien streven wij altijd naar innovatie: denk bijvoorbeeld aan onze 'gesloten' Internetsite waar de klant kan offerreren, bestellen en rapportages opstellen."

Knop vervult naast de functie van hoofd van de IT-afdeling ook andere rollen. Hij is informatiemanager binnen



André Knop: "We hebben niets uitbesteed, omdat ons systeem bedrijfskritisch is. Daar wil Interleasing natuurlijk maximaal grip op hebben."



het managementteam en bepaalt mede het bedrijfsbeleid en de ICT-ondersteuning daarvan. Daarnaast werkt zijn afdeling voor Hiltermann, een zusterbedrijf dat ook Atlas gebruikt. Knop: "Ook Hiltermann heeft een informatiemanager en naar hem toe heb ik de rol van leverancier. Bovendien wordt Atlas nu ook bij andere Athlon Groep-ondernemingen, zoals Interleasing België, geïm-

de workflow van Staffware. Zeven jaar geleden werd dit project gestart. De systemen van toen waren aan vervanging toe en daarom besloot Interleasing tot een toen hypermoderne oplossing: alle werkprocessen laten besturen door workflow. Knop werkte toen nog niet bij Interleasing, maar kan er wel het een en ander over vertellen: "Er is veel tijd gestoken in onderzoek. Atlas draait nu al

afdelingen. De werkprocessen werden beschreven met de workflowdefiner in Staffware. Daarin werd zowel naar de gebruikers geluisterd als naar de mensen die een visie hadden over de meest efficiënte gang van werkstromen. Knop: "Er is met name goed nagedacht over hoe we het gehele leaseproduct in subproducten kunnen onderbrengen. Zodat je modulaire componenten onderhoudt, die je later weer tot maatwerk voor de klant kunt samenstellen. Dan heb je de kostprijs van het product met daarop allerlei opties: je kan een auto leasen met een brandstofpas, reparatiekosten, verzekering, inclusief of exclusief brandstof, vervangend vervoer..... Een bijkomend voordeel van deze modulaire opzet is dat je gemakkelijk nieuwe modules kunt toevoegen."



"Er is veel tijd gestoken in onderzoek. Atlas draait nu al een paar jaar en ook nu merken we nog dat dit onderzoek essentieel is geweest."

plementeerd. Dus moeten we goed afstemmen hoe voor die nieuwe gebruikers functionaliteit wordt ontwikkeld, want we blijven allemaal hetzelfde systeem gebruiken."

Componenten

Atlas - wat staat voor Algemeen Toepasbaar Lease en Automobilitéits Systeem - omvat en stuurt alle werkprocessen van Interleasing. De basis bestaat uit een database van Sybase. Daarop zijn in Uniface alle 671 bedrijfsfuncties geprogrammeerd, die toegankelijk worden gemaakt door

een paar jaar en ook nu merken we nog dat dit onderzoek essentieel is geweest. Het idee liep zijn tijd ver vooruit." Het project was redelijk zwaar omdat men op dat moment nog probeerde de functionaliteit voor België, Frankrijk en Duitsland direct ook al in het systeem te bouwen. "Dat bleek zo complex dat men toen heeft besloten Atlas gefaseerd te implementeren. Eerst alleen voor Nederland, daarna de andere landen."

De gebruikersinbreng werd georganiseerd met kernegebruikers van de

Gefaseerde invoer

Toen Knop aantrad, nu vier jaar geleden, was het testen van Atlas in volle gang. Hij kreeg de taak van invoeringsmanager. "Ik heb een deadline gesteld aan het project omdat een megaproject als dit altijd de neiging heeft om uit te lopen. We hebben de invoeringsdatum gecombineerd met de jaarafsluiting, want dan heb je - ook gevoelsmatig - echt een harde deadline." Vervolgens is Atlas in een aantal fases gebouwd en geïmplementeerd. "Dat is de enige manier om écht vast te stellen dat wat je gebouwd hebt ook écht werkt." Er werd begonnen met het offerteprocess. Halverwege 1998 werd het proces 'order t/m inzet' ingevoerd: van de order van een klant tot het moment dat de auto gaat rijden. Januari 1999 kwamen de laatste processen aan bod: vanaf het moment dat de auto gaat rijden tot het moment dat hij weer wordt ingeleverd. "Dat zijn alle operationele processen, van het onderhoud tot de financiële admi-

nistratie. Het is het meest kritische deel van Atlas, dus daarom werd het als laatste ingevoerd." Zaten de medewerkers te wachten op het nieuwe systeem? "Ja, want veel gebruikers hadden hun bureau vol liggen met gele memobriefjes, die als het ware hun werkstromen bevatten. Een collega die bij ziekte het werk overnam, had die briefjes niet en dat leidde wel tot fouten. Klantafspraken werden dan bijvoorbeeld niet nagekomen, omdat de medewerker daar immers niets van wist."

Atlas draait nu naar volle tevredenheid. Volgens Interleasing loopt het bedrijf nog steeds voorop met die zeven jaar geleden genomen beslissing om alle werkprocessen door workflow te laten aansturen. "Ik heb regelmatig bedrijven op bezoek die komen kijken hoe wij het hier hebben gedaan. Waarbij ik ze wel moet vertellen: hoe groter je organisatie is, hoe moeilijker het is om het in te voeren. Het maken van de functionele laag - bij ons in Uniface - was zestig procent van het werk. Als je meer werkprocessen hebt, kost dat dus meer tijd. Bovendien is het een ingewikkeld systeem met veel afhankelijkheden. Een verandering op een bepaalde plek heeft meerdere gevolgen. Dat moet je wel goed in kaart kunnen brengen, anders is het onderhoud zeer lastig."

Productiviteitsgroei

Dat Atlas een goede keuze was, is inmiddels wel bewezen. "We hebben de afgelopen jaren een grote productiviteitsgroei meegemaakt, terwijl het aantal medewerkers niet gelijk toenam. In 1998 verwerkte een medewerker gemiddeld 160 contracten, in 2001 was dat 209. We meten deze efficiency ook, bewijsbare kwaliteit is een van onze unique selling points.

We kunnen onze klanten aantonen dat we nagenoeg zonder fouten werken."

André Knop begon ooit als automatiseringstraineer bij scheepvaartbedrijf Nedlloyd. Daar deed hij een aantal projecten vanuit de gebruikersorganisatie. Na vier jaar ging hij als adviseur bij Twynstra en Gudde werken, waarna hij na twee jaar overstapte naar Encompass Europa. Dat bedrijf



"Het blijft mij verbazen hoe veeleisend deze functie blijft: nieuwe ontwikkelingen, samenwerking met andere bedrijven binnen de Athlon Groep."

levert logistieke informatiesystemen. Daar was hij projectmanager, helpdeskmedewerker en accountmanager. Vervolgens stapte hij over naar Interleasing. "Het blijft mij verbazen hoe veeleisend deze functie blijft: nieuwe ontwikkelingen, samenwerking met andere bedrijven binnen de Athlon Groep. Het afgelopen jaar stond vooral in het teken van de invoering van de euro en de implementatie van Atlas bij Hiltermann en Interleasing België. We hebben afgelopen jaar ook nog een nieuwe module toegevoegd aan Interleasing

Online - het 'gesloten' deel van de website." Deze module, de zogenaamde herinzet-module, wordt vanaf nu aangeboden aan bestaande klanten en zorgt ervoor dat er beter wordt omgegaan met de bestaande wagenparken. Knop: "Auto's die eerder moeten worden ingeleverd omdat er een berijder weggaat, kunnen nu worden aangeboden aan de andere medewerkers van diezelfde organisatie.

Dat voorkomt een heleboel kosten én een heleboel handelingen, met name voor de wagenparkbeheerder. Deze module vind ik ook weer een sprekend voorbeeld van hoe belangrijk goede automatisering is voor de dienstverlening van dit bedrijf."

Marieke Vos

Marieke Vos is freelance journaliste.