



## Problemen bij volledige integratie

*Het is een drukte van belang in het klantcontactcentrum van een leverancier van cosmetica-artikelen. De telesalesmedewerkers nemen voortdurend orders aan en registreren deze in een order-entrysysteem.*

Die order wordt daarna doorgesluisd naar Sap, waarin de medewerker vervolgens regelmatig de status nakijkt. In het zelfgebouwde logistieke systeem wordt gecontroleerd wat de status is van de levering van een lopende order. Maar ja, het systeem is niet altijd even betrouwbaar, dus de medewerker loopt zelf ook even langs het magazijn om de controle ter plekke uit te voeren. Even later zoekt de medewerker in een papieren prijslijst een prijs op waarvoor weer een andere klant heeft gebeld. In de stapel faxen bij de verkoopadministratie zoekt men handmatig een orderbevestiging op en in de tussentijd wordt een voice-mail ingesproken door een teleurgestelde distributeur die de telesalesmedewerker weer niet aan de lijn wist te krijgen. En dan nog maar niet te spreken over de vele e-mails die binnenkomen en de brieven die men nog moet afhandelen. En als klap op de vuurpijl wordt de telesales ook nog geacht pro-actieve verkoopacties uit te voeren op basis van campagnes die vanuit Siebel Sales worden geïnitieerd. Een onrealistische weergave? Wel-

nee, een dergelijke situatie is in veel commerciële klantcontactcentra aan de orde van de dag. De telesalesmedewerker moet met een veelheid van niet-geïntegreerde systemen en procedures omgaan. De integratie van de systemen en procedures wordt in feite door de medewerker zelf gedaan. Hoe handiger en slimmer de medewerker, des te beter is de 'integratie'.

Een opvallende trend in de commerciële klantcontactcentra is de sterke drang naar het automatiseren van werkzaamheden van met name die groep telesalesmedewerkers door middel van workflowtechnieken. De nadruk ligt op deze groep, omdat het commerciële belang groot is en deze groep vaak te maken heeft met diverse ondersteunende systemen. Het accent ligt vooral op het automatiseren en integreren van processen die tot op heden voornamelijk handmatig van aard zijn. Door het automatiseren met behulp van workflow hoopt men de werkprocessen te standaardiseren, de consistentie van de uitvoering te verbeteren en de kosten omlaag te brengen.

Het doel, voor zowel de klant als het klantcontactcentrum, is om liefst binnen één contact de transactie af te handelen. Dit houdt in dat de telesales alle benodigde informatie over de klant, de producten, prijzen, orders en levering binnen één geïntegreerd systeem beschikbaar moet hebben. Dat kan men bereiken door de verschillende onderdelen van het systeem door middel van applicatiegebonden

workflow en applicatieoverschrijdende workflow aan elkaar te koppelen.

De inschattingfout die men echter nogal eens maakt is te denken dat de applicatiegebonden workflow alle integratieproblemen kan oplossen. Het is toch immers workflow? En er is toch maar één type workflow? Dat moet dus kunnen. Vervolgens halen organisaties Siebel of Sap CRM in huis en verwachten ze dat andere processen hieraan eenvoudig en zonder veel organisatorische en technische inspanning kunnen worden gekoppeld. Jammer, maar helaas. De applicatiegebonden workflow is leveranciersgebonden en dit type workflow trekt zich doorgaans weinig aan van richtlijnen en standaarden. Applicatiegebonden workflow laat zich prima gebruiken voor de processen die binnen het betreffende pakket moeten worden ingericht. Integratie met 'leveranciersvreemde' systemen komt echter alleen met veel systeemintegratie-inspanning tot stand.

Kortom, bij de integratie van de verschillende processen in het klantcontactcentrum zijn zowel applicatiegebonden als applicatieoverschrijdende workflowtechnieken nodig. Er is op dit moment geen pakket op de markt dat beide typen workflow voldoende afdekt, dus willen we een volledige integratie, dan ontkomen we op dit moment niet aan een 'best-of-breed'-toepassing.

**Pieter Jordens**

*Pieter Jordens is directeur van Avaya Professional Services.*