

TEAM Relocations richt front-office-processen in met Metastorm

IEDERE KLANT EIGEN PROCES

Om de efficiency te verhogen en kans op fouten te verlagen, proberen de meeste bedrijven hun processen zoveel mogelijk te standaardiseren en uniformeren. Zo niet TEAM Relocations, dat zijn front-office juist wil aanpassen aan de werkwijze van de klant. BPM-software maakt dit mogelijk.

Door Mirjam Hulsebos

TTEAM Group is een van de grootste verhuisbedrijven ter wereld. Het bedrijf kent twee takken: TEAM Allied is gespecialiseerd in internationaal verhuizen. Het is in een aantal landen actief met bedrijfsverhuizingen – van kantoren tot en met ziekenhuizen inclusief intensive care-patiënten. De tweede tak, TEAM Relocations, richt zich op het verplaatsen van expats, met daarbij alle diensten aan de voor- en achterkant die je maar kunt bedenken. Franc Schiphorst is IT systems developer bij dit door fusies ontstane bedrijf dat in Europa ruim honderd vestigingen telt, waarvan zes in Nederland. Hij vertelt: “Bij verhuizingen van expats komen twee soorten diensten kijken: de fysieke verhuizing van de inboedel en het regelwerk. Een expat moet in het land van herkomst zijn leven afbouwen en in het nieuwe land weer opbouwen. Daar is heel veel administratief werk mee gemoeid: een werkvergunning, verblijfsvergunning, woonruimte zoeken, de kinderen afmelden op hun oude school en een nieuwe school zoeken in het land van bestemming. De wetgeving verandert om de haverklap en zeker in veel Afrikaanse en Aziatische landen is het aantal regeltjes waaraan je je moet houden schier oneindig. Wij nemen expats al dat werk uit handen.” De opdrachtgever is niet de expat zelf, maar de HR-afdeling van het bedrijf waar hij voor werkt. Bij verhuizingen binnen

Europa neemt TEAM Relocations het gehele traject voor zijn rekening. Bij intercontinentale verhuizingen wordt voor het fysieke deel – het in- of uitpakken van de containers – samengewerkt met partners.

Schiphorst is er als systeemontwikkelaar verantwoordelijk voor dat zowel de communicatie met klanten als met partners efficiënt verloopt. “Onze klanten moeten bijna allemaal SOX-compliant zijn. Dat is natuurlijk al een tijdje zo, maar ze waren eerst druk de boel intern goed op orde te krijgen. Nu ze dat op orde hebben, begint die compliance-eis door te dringen tot de leveranciers. Wij hielden ons uiteraard altijd al aan de wet- en regelgeving, maar klanten willen dat nu ook duidelijk vastgelegd zien in systemen, die bovendien zeer streng beveiligd moeten worden. Logisch, want we gaan met privacy-gevoelige informatie om, tot en met de salarisgegevens aan toe. Dat reflecteert zich in onze IT-systemen.”

Maatwerk

TEAM Relocations werkt voor een groot aantal internationaal opererende bedrijven. Voor hen zijn verhuizingen van expats uiteraard nooit een core business. “Dat betekent dat ze dat hele traject eigenlijk zoveel mogelijk volgens hun eigen processen en werkwijzen willen afhandelen”, weet Schiphorst. “Neem bijvoorbeeld een onkostendeclaratie. Ieder bedrijf heeft dat proces op een eigen manier ingericht. Het zou voor onze klanten erg onhandig zijn als een declaratie die

Klanten willen in toenemende mate een terugkoppeling over prestaties op bepaalde KPI's

betrekking heeft op een verhuizing ineens via een andere procedure wordt afgewikkeld. Of neem de vliegreis, die wil je afhandelen volgens de procedures die ook gelden voor normale zakenvluchten.”

Aan de achterkant zijn de processen van TEAM Relocations voor alle klanten gelijk, maar Schiphorst wilde aan de voorkant een soort mondstuk op maat kunnen maken voor zijn klanten en partners. De oplossing daarvoor vond hij bij Metastorm. Hij geeft een kleine demonstratie. “We zitten hier bijvoorbeeld in het proces van een zakenvlucht. Dit bedrijf heeft twee procedures, voor VIP's en voor gewone werknemers. VIP's vliegen standaard business class, andere werknemers economy. Bovendien moeten gewone werknemers eerst van hun afdelingsmanager goedkeuring krijgen voor de vlucht”, wijst Schiphorst op het scherm aan. De symbooltjes spreken voor zich: een mannetje achter een bureau staat voor een menselijke handeling, een radertje voor een proces dat door het systeem wordt uitgevoerd. “Iedereen die naar dit plaatje kijkt, snapt hoe het proces in elkaar zit. Daarvoor hoeft je geen BPM-achtergrond te hebben. Je kunt in dit schema ook meteen zien waar een aanvraag is blijven hangen en dan direct naar de juiste persoon toe gaan”, vertelt Schiphorst. In de regel hoeft dat eigenlijk nooit, want de doorlooptijd is te beheersen door voor iedere processtap aan te geven na hoeveel tijd er wordt geëscaleerd naar een collega of hoger echelon. “Dan houdt het feit dat iemand op vakantie is niet onnodig een proces op.”

De betrokkenen in het proces worden geïnformeerd via e-mail. Er is een to-do-list. Dat zijn de mensen in de aan-regel die actie moeten ondernemen, bijvoorbeeld de manager die goedkeuring voor de vlucht moet geven. Daarnaast is er een watch-list, ofwel de personen in de CC-regel die op de hoogte worden gehouden van de status. Op deze manier ontstaat een heel transparant en inzichtelijk proces.

Rijkere informatie

TEAM Relocations gebruikt Metastorm om voor grote klanten een *tailormade* proces te ontwikkelen. Schiphorst: “In het eerste gesprek dat ik met een klant heb besproken we samen hoe de processen lopen. Na een aantal sessies kan ik een werkend product demonstreren, dat vaak nog op enkele minimale puntjes moet worden aangepast. Als de klant tevreden is, wordt het product via een beveiligde website aan hem aangeboden. Mijn opdrachtgever is in negen van de tien

gevallen de HR-manager. De façade die ik bouw sluit aan bij zijn business en processen. Hij is ook de persoon die de gebruikerslicentie krijgt. Het zijn dus niet de expats zelf die toegang krijgen.”

Voor de expats bouwt TEAM Relocations een website. Die site wordt deels vanuit Metastorm gevuld en bevat tevens algemene tips en wetenswaardigheden. “Daarnaast hebben we in de piekperiode vrijwel dagelijks telefonisch contact met de expat, dus hij blijft wel op de hoogte”, zegt Schiphorst. Het voordeel voor de klant is duidelijk, maar ook voor TEAM Relocations levert deze werkwijze besparingen op. “De orders die we via dit systeem binnenkrijgen zijn compleet en geverifieerd. Ook kunnen we veel eenvoudiger vastleggen



Foto: Harry Otto.

Franc Schiphorst: “Iedereen die naar het plaatje kijkt, snapt hoe het proces in elkaar zit”.

Aan de achterkant zijn de processen van TEAM Relocations voor alle klanten gelijk

wie waarvoor verantwoordelijk is. Dat scheelt heel wat telefoontjes naar de klant omdat er nog onduidelijkheden zijn of omdat informatie ontbreekt. De klant kan immers pas verder het proces in als alle informatie volledig is. Werk je met formulieren, dan krijg je toch vaak papieren terug die niet volledig zijn ingevuld”, weet Schiphorst. Bovendien ziet de klant ook waarom een bepaalde actie nog niet genomen is. Hij geeft een voorbeeld: “Voor een douane-inklaring heb je een woon- en een werkvergunning nodig. Is er met een van die twee iets aan de hand, dan kan de fysieke verhuizing nog niet plaatsvinden. Klanten zien nu zelf wat er aan schort in plaats dat ze ons moeten bellen.”

TEAM Relocations krijgt niet alleen rijkere informatie aangeleverd, maar kan ook rijkere informatie terugkoppelen. “Klanten willen in toenemende mate een terugkoppeling krijgen over onze prestaties op bepaalde KPI's. Nu we het front-office proces volledig hebben geautomatiseerd, is het een kwestie van één keer een goede query schrijven om vervolgens iedere maand met een druk op de knop de KPI's te genereren”, zegt Schiphorst.

Eenvoud

De software van Metastorm wordt door enkele vestigingen van het bedrijf gebruikt. Schiphorst zwerft tussen de kantoren om klanten te helpen met het inregelen van hun proces. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de IT-ondersteuning aan een aantal van zijn 2100 collega's. Klinkt als een erg intensieve baan. “Het is te doen hoor”, lacht hij. “Ik ben natuurlijk niet de enige IT'er en bovendien is het merendeel van ons personeel belast met het opnemen van inboedels en de fysieke verhuizing. We hebben ongeveer 500 mensen op kantoor zitten, die werken allemaal met thin clients en loggen in op de centrale database van ons hoofdkantoor in Engeland. Daar draait ook Metastorm. Deze thin client-oplossing is niet alleen veilig en kostenefficiënt, maar ook handig omdat we veel mobiele werkers hebben. Wij kunnen met ons *token* vanaf iedere plek ter wereld inloggen in het systeem.” De back-office werkt met Navision. De Metastorm front-offices sluiten daar goed op aan.

Schiphorst is een tevreden gebruiker van Metastorm. “Wat het product sterk maakt, is de eenvoud. Je hebt niet zoveel mogelijkheden en daardoor kun je er heel snel en gemakkelijk mee werken. Ik heb een cursus gehad van vijf dagen, dat was ruim voldoende. Kijk, een product als .NET is heel breed,

maar daarin moet je elk componentje zelf bouwen. Dat is leuk als je een flipperkastspelletje wilt maken, maar tijdrovend als je redelijk eenduidige processen wilt vormgeven. Ik wil automatisch e-mails kunnen versturen en eenvoudig kunnen koppelen aan een document management-systeem. Dat is in deze software prima voor elkaar. Mocht het dan toch een keer voorkomen dat er zwaarder programmeerwerk nodig is, dan kan ik uitbreken naar .NET. Technisch is Metastorm niet heel geavanceerd, maar procesmatig kent het product geen beperkingen.”

Hij gebruikt zelf de managerversie van Metastorm Designer niet, maar noemt het wel als pluspunt. “Je kunt daarmee als niet-IT'er zelf een proces vormgeven. Nu is bij ons de Business IT alignment goed op orde. Ik weet als IT'er welke processen wij en onze klanten hebben. Maar in bedrijven waar de afstand tussen die twee functies groter is, kan zo'n managerversie helpen bij een eenduidiger communicatie. Een manager kan daarmee namelijk zelf het proces vormgeven. Vaak maakt hij daarbij wel ergens een fout omdat hij niet getraind is in het procesdenken, maar doordat er een uitgetekend proces ligt, is het voor de IT'er dan makkelijk om de vinger op de zere plek te leggen. Dat werkt vele malen efficiënter dan een in Word uitgeschreven proces.”

Rapporten

Over de terugverdientijd van de software doet Schiphorst als IT'er geen uitspraak, maar hij noemt de nieuwe mogelijkheden om processen te customizen commercieel zeker interessant. “We kunnen onze klanten nu op hun wenken bedienen. Dat geeft ons een streepje voor op onze concurrenten”, denkt hij. Intern zijn de managers blij met de terugkoppeling die Schiphorst hen geeft over de prestaties op KPI's. “Meestal dump ik die cijfers naar een Excel sheet, maar ik kan die rapporten precies zo maken als ze het willen hebben. Onze sturing is daarmee verbeterd.”

Overigens niet alleen de sturing, ook de kwaliteit van de dienstverlening, meent Schiphorst. “De kans op een slippertje is fors gereduceerd. Waar bedrijven processen normaal gesproken zoveel mogelijk uniformeren en standaardiseren teneinde ze efficiënt te maken en grip te houden, kunnen wij onze klantgerichte processen gewoon blijven customizen. Dat is toch best bijzonder.”

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.