

Edutel flexibel in aanpassing bedrijfsprocessen

DICHT OP DE HUID

Edutel, leverancier van diensten over een glasvezelnetwerk, groeit als kool. Dat levert hoofdbrekens op om de administratie in goede banen te leiden. “Klantverwachtingen kun je alleen waarmaken als je de processen goed op orde hebt”, zegt marketing manager Bas van der Kolk. De BPM-suite van Cordys helpt daarbij.

Door Teus Molenaar

De receptie in het Glasvezelcentrum in Eindhoven is nog onbemand, werkkamers zijn ruim bemeten, een aantal bureaus is nog helemaal leeg. De aanbieder van diensten op glasvezelnetwerken in Noord-Brabant is nog maar net verhuisd naar dit nieuwe onderkomen, omdat het bedrijf compleet uit het vorige kantoor was gegroeid. Personeelswerving is in volle gang en dat verklaart ook de lege stoel bij de ontvangstbalie. Het personeel zet alle zeilen bij om de dagelijkse gang van zaken in goede banen te leiden. Edutel groeit onstuimig en dat heeft ingrijpende gevolgen voor de interne én externe bedrijfsprocessen. Elke nieuwe abonnee zet een machinerie in werking die zo snel mogelijk het gewenste resultaat moet opleveren. Daarbij verliest Edutel de langere termijn ook niet uit het oog; nadenken over nieuwe diensten, over uitbreiding van afzetgebied, over inzet van nieuwe technologieën.

Dat laatste heeft Edutel bij Cordys op de stoep gebracht. Naarmate bedrijfsprocessen complexer en grootschaliger zijn, is het nauwelijks nog te doen om dat handmatig allemaal bij te houden. Vooral niet als men die processen heel snel moet aanpassen. Dan is Business Process Management-gereedschap een uitkomst.

Cordys met Atos Origin en Corticon

IT-dienstverlener Atos Origin en Cordys hebben een wereldwijde samenwerkingsovereenkomst gesloten. Atos Origin ondersteunt daarmee Cordys bij het leveren van zijn Business Process Management suite. Ook met Corticon heeft Cordys een wereldwijd partnerschap gesloten. Corticon levert software voor business rules management.

Onderwijsmarkt

Van der Kolk schetst eerst de ontwikkeling van Edutel om de gang naar een BPM-leverancier te verklaren. “Wij zijn tien jaar geleden ontstaan op Fontys Hogescholen in Eindhoven. Destijds had de hogeschool een bereikbaarheidsvraagstuk: zij wilde de telefonie dusdanig aanpassen dat alle docenten en medewerkers op een bepaalde manier bereikbaar waren. Die mensen zijn steeds op verschillende plekken aanwezig en wilden via één methode ‘belbaar’ zijn. Daarvoor is een applicatie bedacht die docenten en medewerkers de mogelijkheid gaf hun eigen bereikbaarheid te regelen. Die applicatie heet Peter Connects en wordt nog steeds op de hogeschool gebruikt. ‘Peter’ staat voor PErsonal TELEphony Routing system”, vertelt Van der Kolk.

Hij vult aan dat alle grote telecombedrijven destijds niet hun vingers wilden branden aan een dergelijk complex systeem. Fontys Teleservices is binnen de eigen gelederen opgericht om het bereikbaarheidsprobleem op te lossen. “Al vrij snel kwamen ze erachter dat – wilden ze het goed aanpakken – het nodig was zelf een telecomoperator te worden. In die tijd kon dat nog, omdat de drempel toentertijd nog niet zo hoog was. De Opta, die toen ook net opkwam, gaf aan dat die diensten aan meerdere partijen moesten worden geleverd. Dat was de geboorte van Edutel.”

De eerste jaren van het bestaan was Edutel begrijpelijkerwijs vooral gericht op de onderwijsmarkt. Zij is betrokken geweest bij Surfnet dat ICT-diensten levert aan universiteiten en hogescholen. Veel geld verdiende het jonge bedrijf aan het leveren van inbelvoorzieningen op hogescholen en universiteiten, maar ook op het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

Edutel is ook nog aanbieder geweest van 0900-nummers. “Als operator ben je in staat om alle telefoonnummers die er in Nederland zijn af te handelen. Je hebt direct toegang tot het landelijke net. Gaandeweg is het dienstenpakket steeds uitgebreid. Tot in 2003 twee mannen in Nuenen met het plan



Dave Hellings: “Het gemak waarmee je vanuit de flowchart bepaalde handelingen kunt verrichten die invloed hebben op de onderliggende systemen is erg opvallend”.

kwamen om er glasvezel te leggen. Zij hebben voor elkaar gekregen om het eerste FttH-glasvezelnetwerk in Nederland te realiseren. Dat is Ons Net geworden en daarbij is Edutel als *preferred supplier* betrokken geraakt. In eerste instantie leverden we alleen telefonie.”

Dave Hellings, thans manager IT, was destijds aangenomen om het systeem te bouwen om telefonie voor Ons Net te kunnen leveren. Later is Edutel ook internet gaan aanbieden en radio en televisie, waardoor het een zogenoemde Triple-Play-speler is op de markt.

Andere diensten

Technisch is het, gezien de grote variatie aan telefoontoestellen, vrij lastig om de telefonie over te hevelen naar één glasvezelplatform, maar het is Edutel gelukt in vrij korte tijd een hoge kwaliteit te leveren. Allengs groeide de dienstverlening aan Ons Net. Zo handelt Edutel het rekeningenverkeer naar de abonnees helemaal af. Ook de klantenservice rust nu op de schouders van het bedrijf. Verhuizingen, mutaties, nieuwe klanten, enzovoort; al de administratie voert Edutel uit. Op het moment heeft Edutel, als een van de kleinere operators, zo'n 40.000 klanten.

“Wij proberen heel open te communiceren met onze klanten,

vanuit de community-gedachte. Daarmee stellen we ons kwetsbaar op. We openen ook in elk dorp of stadsdeel een winkel, zodat we fysiek dicht bij onze klanten zitten. Dat betekent tegelijk dat we een hoog verwachtingspatroon bij onze klanten neerleggen. Daaraan moet je wel voldoen. We willen snelle processen, snelle verwerkingstijd van formulieren en elke klant op redelijk korte termijn te woord staan als ze bijvoorbeeld een vraag hebben over een verhuizing.” Die klantenservice beschouwt Van der Kolk als een onderscheidend element naar andere operators toe. “Wij winnen deals daardoor”, stelt hij.

Rol behang

“Drie jaar geleden zijn we eigenlijk goed in die business gestapt. Toen deden we de telefonie-uitrol in Nuenen”, vertelt Hellings. “We kwamen er snel achter dat de processen, en vooral de interactie ertussen, erg belangrijk zijn. We waren een week bezig met de telefonie-uitrol toen we erachter kwamen dat we het anders moesten doen. We hadden een lokaal vol uitzendkrachten om alles rond een aansluiting te regelen, dat werd allemaal in een Excel spreadsheet gezet dat vervolgens als bron diende voor alle andere processen. Nummerportering bijvoorbeeld, het billing-systeem. Er waren wel acht verschillende systemen die gevoed werden met die eerste gegevens in het Excel-bestand. Dat gebeurt allemaal via knippen en plakken. Voor één klant, met één telefoonnummer waren we dik een half uur bezig.”

Dat systeem bleek niet alleen te langdurig, maar ook nog eens foutgevoelig. Het moest anders. De bedrijfsprocessen zijn beschreven. “Ik weet nog dat een collega van ons dat eerste bedrijfsproces helemaal uitstekende; op een rol behang. We waren een bedrijf van zes medewerkers. Daarvoor hadden we eigenlijk maar met één systeem gewerkt; de telefonie-applicaties. Daar zat alles in, ook de workflow. Het bouwen van die applicatie was uitbesteed. Wij stelden de functionele eisen vast en het softwarehuis leverde maatwerk. Toen we zo sterk uitbreidden, wilden we zelf weten hoe de applicatie werkt, want dan kun je de juiste service eromheen leveren. Inmiddels hebben we een IT-afdeling van elf mensen en drie vacatures.”

Op behangpapier zijn de complete procesgangen uitgetekend

Op behangpapier zijn de complete procesgangen uitgetekend. “Toen dat eenmaal aan de muur hing, dachten we: wow, als je dat zo allemaal uitschrijft, dan zie je dat het behoorlijk complex is”, zegt Hellings.

Diensten over glas

Glasvezel wordt onder meer toegepast in de telecommunicatie voor het snelle transport van data. Het (inter)nationale telefoonverkeer gaat al veel langer over glas; de laatste jaren zijn er in Nederland tal van projecten waarbij ook de verbinding van wijkcentrale naar de meterkast in een huis wordt verglaasd (Fibre to the Home, FttH). KPN is bijvoorbeeld druk doende zijn Nederlandse netwerk te verglazen.

Als die snelle verbinding er eenmaal ligt, dan zijn verscheidene diensten te leveren over die kabel. Edutel heeft zich daarin gespecialiseerd en levert onder andere (zakelijke) telefonie, internettoegang, hosting en carrier select voor goedkoop bellen. Edutel is thans actief in Eindhoven, Helmond, Geldrop/Mierlo, Nuenen, Valkenswaard, Best, Laarbeek en Veldhoven. Er zijn (nog) geen plannen om buiten de provincie Noord-Brabant actief te zijn.

Aansprekende interface

Het was Hellings en Van der Kolk wel duidelijk geworden dat de processen moesten worden geautomatiseerd om de foutgevoeligheid eruit te halen en efficiënter te werken. Maar ze hadden toen nog nooit van SOA gehoord. Pas een jaar later, op een seminar over Service Oriented Architecture zijn de eerste contacten gelegd met Cordys.

“Wat mij enorm aansprak was de grafische interface waarin je zowel de machine/machine-interactie in kon onderbrengen als de mens/machine-interactie. Het gemak waarmee je vanuit die flowchart bepaalde handelingen kunt verrichten die invloed hebben op de onderliggende systemen, vond ik ook erg opvallend. Hoe de informatiestroom van het ene systeem stroomde naar het andere, en hoe Cordys dit zichtbaar maakt, dat spreekt me enorm aan”, legt Hellings uit. Vanuit de machine-interface kan Hellings nu naar een bedrijfsproces gaan. “Tot die tijd was het een of andere *black box*. We hadden altijd functionele eisen neergelegd bij het softwarehuis, en daar kwam dan na verloop van tijd iets uit. Meestal werkte dat dan ook nog. Er werd steeds meer bijgebouwd. Uiteindelijk was het één grote executable. Het was een levend organisme geworden. Als je links iets veranderde, dan was de kans groot dat rechts, zij het onbedoeld, ook iets veranderde.”

Het was hard nodig om na te gaan of er een doelmatiger oplossing voorhanden was.

Zelf ingrijpen

Maar na die eerste ontmoeting op het seminar heeft het nog een jaar geduurd voordat ze serieus met Cordys rond de tafel gingen zitten. “Dat had meer te maken met het feit dat we een

langzame start hebben gekend. Het begon met Nuenen; dat hadden we bij wijze van spreken nog handmatig kunnen doen. Daarna kwam Eindhoven; dat waren ook nog niet zoveel aansluitingen. Maar toen nam het echt vormen aan dat we 15.000 aansluitingen moesten realiseren in een relatief korte periode. We zijn gaan nadenken over een SOA-oplossing, vooral ook omdat we inmiddels ook ISP waren geworden, en we hebben met Cordys contact opgenomen”, vertelt Hellings. Voor een uitgebreide analyse van de verschillende pakketten die op de markt zijn, had Edutel niet genoeg tijd. “Maar we hadden een positieve mening over Cordys. Het is een pakket dat onafhankelijk is van onderliggende ERP-pakketten, waardoor het met alle systemen kan integreren. Een belangrijke eis was dat we zelf het systeem moeten kunnen bouwen en onderhouden. Het zijn onze bedrijfsprocessen en destijds was de glasvezelmarkt dusdanig in beweging dat we niet wisten welke diensten we allemaal zouden kunnen aanbieden, of welke marketingcampagne we zouden voeren. Wij wilden een pakket waarin we zelf rechtstreeks kunnen aanpassen als we dat nodig achten.”

Een belangrijke eis was zelf het systeem te kunnen bouwen en onderhouden

Bovendien wilde Edutel de kosten laag houden. “We zaten daarom niet te wachten op een pakket waarbij we meteen een blik consultants nodig hebben voor de implementatie en het onderhoud. Met Cordys kunnen we alles aan met twee ontwikkelaars.”

Turbulente markt

De wens was het aansluitproces van een nieuwe klant te automatiseren. In luttele maanden is het Cordys gelukt het porteren van telefoonnummers te automatiseren. De eerste opzet van dit bedrijfsproces paste op een A4'tje; gaandeweg is dit verder uitgebreid.

Cordys heeft volgens Edutel gezorgd voor de flexibiliteit in de systemen. “We zitten in een zeer turbulente markt”, zegt Van der Kolk. “Dus ontwikkelen we steeds specifiek toegesneden marketingcampagnes, bovendien hebben we met heel veel partijen te maken. Wij werken in een keten waarin iedereen in beginsel van dezelfde informatie gebruik moet maken. Door voor Cordys te kiezen, kunnen wij heel makkelijk informatie uitwisselen. We merken nu dat de andere partijen dat niet zo makkelijk kunnen, waardoor wij inmiddels voorop lopen”, vertelt Van der Kolk.

Teus Molenaar is freelance journalist.