

Upgraden of vernieuwen? CRM bij SOS International



Hans de Visser

Door: Ed Lute

Vroeg of laat staan bedrijven voor de keuze: het bestaande CRM-pakket upgraden of overstappen naar iets nieuws. In veel gevallen is het oude systeem in de loop der tijd omhangen met een lappendeken aan maatwerk. Een upgrade is dan niet een voor de hand liggende keuze.

SOS International, onderdeel van verzekeraar ASR, werkt als alarmcentrale met een omvangrijk internationaal netwerk aan hulpverleners. Manager ICT, Co ten Broek, vertelt hoe ze tot voor kort software van Siebel gebruikten. "Een upgrade van onze Siebel-applicatie zou evenveel werk met zich meebrengen als de implementatie van een volledig nieuw systeem. Er zit erg veel maatwerk omheen, mede doordat wij de CRM-kant van Siebel voornamelijk gebruiken als supplier relations management voor de vele

ment module een zogeheten 'launching customer' was. "We wisten dus op voorhand dat dit traject de nodige uitdagingen zou opleveren. En daarin hebben we ons niet vergist." Ten Broek vertelt dat ze bij die eerste implementatie dachten op 90 procent van de beoogde functionaliteit te zitten. "We hadden iets te positief gedacht, want achteraf zaten we op hooguit 60 procent. Met name aan de gebruikerskant moesten we de oorspronkelijke specificaties nog flink aanpassen. Dit kwam mede doordat we er een grote klant bijkregen, die

vinden via een standaard identifier. "Dat was een uniek nummer wat niemand in de organisatie iets zei. In de nieuwe versie kan een medewerker zelf bepalen op welke identifier hij de case zoekt. Dat kan variëren van een kentekennummer, de naam en het adres van de klant of een polisnummer. Via checks met interne of externe systemen, verschijnt dan snel de basisinformatie van de beller op het scherm. Een andere slimme manier om de workflow te sturen, is dat het systeem de medewerker adviseert over een goede vervolgtak. Op basis van de verzekering van een klant ziet de medewerker aan een duimpje omhoog dat hij een hotel kan regelen voor een bepaald budget. Bij hotels die buiten de dekking vallen staat dan een duimpje naar beneden."

Integratie

"Het integreren van oude ERP-pakketten met de bestaande infrastructuur en systemen is echt heel veel werk," weet Ten Broek. "De integratie van Cordys met interne en externe systemen was onze minste zorg. Nu al is de integratie met een andere belangrijk systeem waar wij mee werken vele malen beter dan hoe we het ooit binnen



Co ten Broek

integratie met Google Maps. "Voorheen bepaalden de medewerkers de positie waar iemand was gestrand met behulp van een lijst met plaatsnamen. Deze nieuwe link met Google Maps werkt veel prettiger en verbetert bovendien de kwaliteit van de dienstverlening. Als iemand bijvoorbeeld in Zuid-Duitsland strandt, zien we direct via Google maps dat de berger uit Oostenrijk sneller ter plaatse kan zijn dan de berger uit München. Deze compleet andere technologie konden we zonder problemen in het systeem hangen." Qua TCO en de economische levensduur van het systeem durft Ten Broek nog geen vergelijking te maken met Siebel. "We moeten eerst zien of de proceswijzigingen die we bedacht hebben zich in de praktijk gaan bewijzen. In juni, na de tweede release moet het systeem gebruiksklaar zijn voor het hoogseizoen. De initiële uitgaven aan het systeem zijn gelijk aan het acht jaar oude systeem, dus dat is in ieder geval een gunstige start."

Vuurdoop

Oorspronkelijk zou het nieuwe systeem 1 januari live gaan, maar dat bleek om diverse redenen niet haalbaar. Dus werd het 1 februari 2012. Ten Broek: "Stiekem dachten we dat dit uitstel in ons voordeel zou werken. Februari is doorgaans een rustige tijd van het jaar, dus het zag er naar uit dat de eerste paar weken rustig konden wennen aan het nieuwe systeem. Laat het nou net in die periode een strenge winter worden in Europa. Het aantal defecte accu's steeg in die paar weken naar recordhoogte. Dus de eerste week van productie viel samen met een historisch hoog callvolume van duizend tot vijftienhonderd meldingen per dag. Je kunt dus gerust stellen dat het Cordys-systeem vanaf dag één zijn vuurdoop heeft gehad."

"Als je je leveranciersrelaties wilt mappen in een standaard CRM-systeem kom je van een koude kermis thuis"

leveranciers met wie wij samenwerken. Eigenlijk zijn wij een informatiebroker tussen de mensen die met pech langs de weg staan en de dienstverleners op dat gebied. Als je dat gaat mappen in een standaard CRM-systeem kom je van een koude kermis thuis."

Flexibel aanpassen

Met het klassieke vraagstuk op tafel van upgraden of vernieuwen, keek SOS International direct of eventuele vernieuwing kon leiden tot structurele verbeteringen en verdere automatisering van bepaalde processen. Ten Broek legt uit dat Siebel CRM prima werkte voor het beheren van alle relaties. "Het was alleen minder geschikt voor het managen van de workflow. Een standaard systeem dat beide elementen goed ondersteunt, bestaat er niet in de markt. We zochten een platform waar ons specifieke bedrijfsbrede datamodel in zou passen en binnen een service oriented architectuur. Het platform moest dus enerzijds structuur bezitten, maar anderzijds moest het in de onderliggende lagen flexibel aan te passen zijn. Dat is nodig omdat de hulpverlening weliswaar met standaardcomponenten werkt, maar de volgorde en het wel of niet toepassen van die componenten afhangt van de omstandigheden. Zodoende kwamen we uit bij Cordys."

Luisteren

Hans de Visser, verantwoordelijk voor de marketing binnen Cordys en manager van de stuurgroep voor dit project, vertelt dat SOS International voor deze specifieke case manage-

specifieke eisen stelde aan het proces. Een andere oorzaak was de feedback op de opgeleverde applicatie. En dat terwijl er een gebruikersvertegenwoordiging betrokken is geweest tijdens de ontwerpfase. Achteraf gezien waren zij – ervaren procesmensen, die denken in structuren – voor de useability van de schermen misschien niet de meest aangewezen testgroep. Ondanks die actieve gebruikersparticipatie bleven we denken vanuit onze it-wereld en luisterden we onvoldoende naar de stem van de gebruiker. Onlangs, we gingen op 1 februari live, zaten we zeker op die 90 procent."

Eigen volgorde

Naast andere voorbereidende stappen zoals het opleiden van ongeveer tachtig mensen en een omvangrijke databasemigratie, werd alles uit de kast gehaald om de case management module helemaal fit for purpose te krijgen. De Visser: "Het moet namelijk wel een callcenter ondersteunen waar 160.000 SOS-calls per jaar binnenkomen. Iedere omweg in het systeem kost punten op gebied van efficiency en dus klanttevredenheid. Samen met SOS International hebben we de case management module, in de aanloop naar productie, eindeloos verbeterd. Een mobiliteitsmedewerker van SOS mag niet tegen starre systeemgrenzen aanlopen. Ook een gestrande familie die net buiten de kaders valt, moet worden geholpen. Een van de kenmerken van de case management oplossing is dat een medewerker buiten het standaardproces om een eigen volgorde van handelen kan hanteren." Ten Broek vertelt hoe medewerkers in een vroege versie van de oplossing een case alleen konden

"De integratie van Cordys met interne en externe systemen was onze minste zorg."

Siebel hebben kunnen krijgen." Naast de flexibiliteit om aanpassingen door te voeren en de geavanceerde integratie, roemt Ten Broek ook de grafische interface en daarmee de useability van Cordys. "In een 24-uursomgeving waar de mensen de meeste tijd aan de telefoon zitten, is dat element enorm belangrijk. Het systeem moet snel zijn met een duidelijke en hoge informatie-dichtheid op de schermen. Een medewerker moet zoveel mogelijk informatie van de gestrande reiziger zo snel en helder mogelijk overbrengen naar het systeem. Je moet dan niet eerst door tachtig tabs heen klikken om dat ene stukje informatie kwijt te kunnen."

Gunstige start

Als voorbeeld van een verbetering met een grafische component noemt Ten Broek tot slot de