Digitaal orderproces completeert e-business bij Intersafe



Duco Wijma, ICT projectmanager Intersafe en Wouter van den Brink, Customer Service Manager Intersafe

Hoe zorg je ervoor dat een omvangrijke en gevarieerde orderstroom zoveel mogelijk digitaal kan worden verwerkt. Voor Intersafe uit Dordrecht, met een aanbod dat varieert van standaardartikelen tot advies en maatwerk, was die uitdaging niet zo eenvoudig. Met EDI-koppelingen en de ontwikkeling van een webshop kon een groot deel van de orderstroom worden gedigitaliseerd. Toch ontvangt Intersafe nog steeds een groot aantal orders per fax of e-mail, die tot voor kort handmatig moesten worden ingevoerd. Om ook deze documenten op te nemen in een digitaal orderproces werd een beroep gedaan op Docspro. "Qua volume is de oplossing van Docspro niet het belangrijkste onderdeel van de orderverwerking," aldus Wouter van den Brink, Customer Service Manager bij Intersafe, "maar het vormt wel het sluitstuk van ons systeem."

Sinds de oprichting in 1934 is Intersafe uitgegroeid tot een toonaangevende Europese leverancier van diensten en veiligheidsproducten voor veiligheid op de werkplek. "Als specialist op het gebied van veilig en gezond werken levert Intersafe een breed scala aan producten en diensten, van risicoanalyse tot persoonlijke beschermingsmiddelen en certificering", vertelt Wouter van den Brink. "Dat zijn producten die via de webshop besteld en geleverd kunnen worden, maar we bieden ook maatwerkoplossingen. Voor dit maatwerk is de orderstroom lastiger te automatiseren. Daarnaast geldt voor sommige klanten dat het vanuit hun eigen bedrijfsprocessen makkelijker is om een fax te sturen." Het gevolg is dat 15 tot 20 procent van de bijna 7.000 orders die Intersafe maandelijks ontvangt nog steeds binnenkomt via fax of e-mail.

Uniforme verwerking

Dankzij de oplossing van Docspro voor automatische classificatie en herkenning van inkomende orders hoeven de faxen en e-mails niet langer handmatig te worden verwerkt. Duco Wijma, ICT Pro-

jectmanager, legt uit hoe het systeem werkt: “De orders die we per e-mail ontvangen, komen terecht in een aparte inbox die met behulp van de Docspro E-mail Importer automatisch worden uitgelezen. Onze faxlijn is gekoppeld aan onze multifunctionele printers, die nu zo zijn ingesteld dat de fax niet meer wordt geprint maar als afbeelding wordt opgeslagen. De documenten die op deze manier zijn verzameld worden vervolgens met behulp van Kofax Capture gelezen en de herkende ordergegevens worden na controle automatisch doorgevoerd in Movex, ons ERP-systeem. De afbeelding van het orderdocument wordt opgeslagen in het archief en kan als het nodig is vanuit het ERP-systeem met een sneltoets bij de ordergegevens worden opgevraagd. Dat kan gewoon vanaf de werkplek waardoor je bijvoorbeeld klanten met vragen veel sneller kunt helpen.”

Ongewijzigde bedrijfsprocessen

Hoewel de geautomatiseerde documentverwerking een nieuwe manier van werken met zich meebracht, kon het moeiteloos worden ingepast in de bestaande processen. “Er werkt op deze afdeling een grote groep customer service medewerkers, die een belangrijk aanspreekpunt vormen voor de klant”, legt Wouter van den Brink uit. “Wij hebben ervoor gekozen om medewerkers zoveel mogelijk een één-op-één relatie met klanten te laten aangaan en zien orderinvoer als onderdeel daarvan. Het systeem is daarom voorzien van een workflow die bedrijfsgegevens herkent en vergelijkt met onze klantendatabse en zo bepaalt aan welke medewerker de order moet worden toegewezen. In plaats van een fax op zijn of haar bureau, krijgt diegene nu een bericht dat er een order klaarstaat.”

Goed samenspel

De inrichting van het systeem is het resultaat van een goed samenspel tussen de gebruikers en Docspro. “We hebben er voor gekozen om de mensen de eerste tijd gewoon veel ervaring met het nieuwe systeem op te laten doen,” vertelt Wouter van den Brink. “De ervaringen van de groep werden vervolgens weer vertaald in verbeteringen. Die werkwijze is een heel bewuste keuze, want je kunt niet alles van tevoren bedenken. Om een voorbeeld te geven: vanuit systeemtechnisch oogpunt leek het ons een goed idee om een batch met ingelezen orders ook als één batch aan de gebruiker te presenteren. Al doende kwamen we er achter dat de mensen graag per order werken, en dus graag de orders afzonderlijk willen ontvangen. Dat geeft hen de mogelijkheid om zelf prioriteiten te stellen, waardoor we optimaal gebruik maken van de kennis en ervaring die ze vanuit hun relatie met de klant hebben. Het zijn niet eens van die grote aanpassingen, maar wel flinke verbeteringen voor de medewerkers. Deze aanpak vereist natuurlijk wel een flexibele inzet van Docspro, maar die hebben dat goed opgepakt.”

Centraal én decentraal

Na Nederland wordt de oplossing van Docspro ook uitgerold in België en Frankrijk. Duco Wijma: “De faxen en e-mails komen binnen op de plaatselijke kantoren en worden vervolgens ingelezen in onze applicaties die draaien vanaf een centraal datacentrum in Nederland. Alle vestigingen werken in hetzelfde systeem, waardoor de verwerking ook weer lokaal kan plaatsvinden. Qua proces verandert er eigenlijk niets, behalve dat een herkende order eerst aan een vestiging en daarna aan een medewerker moet worden toegewezen. Zo kunnen we flexibiliteit koppelen aan de voordelen van centraal beheer.”

Meer productiviteit

Ondanks dat maar een klein deel van de orders op deze wijze wordt afgehandeld, is Wouter van den Brink overtuigd van de voordelen. “Het is prettig om meer inzicht in deze orderstroom te hebben. Als manager had je vroeger niet zoveel zicht op de e-mails en faxen die binnenkwamen. Dat is nu veel transparanter waardoor bijvoorbeeld de doorlooptijd van dit proces beter geborgd kan worden. En een fax wilde soms wel eens in een verkeerd postvak terechtkomen of kwijtraken, ook dat is nu verleden tijd.” Duco Wijma vult hem aan: “De verwerking en archivering verloopt nu digitaal en grotendeels automatisch. Dat scheelt papier, wandelingen naar de printer en het archief en er hoeven geen papieren dossiers te worden gemaakt en bijgehouden, handelingen die opgeteld toch veel tijd kosten. Ook de service aan onze klanten verbetert hierdoor, omdat ze meteen antwoord krijgen op vragen over hun bestelling.” Volgens Wouter van den Brink kan Intersafe het efficiëntievoordeel dat op deze manier wordt behaald goed gebruiken: “We kunnen zo met dezelfde groep mensen meer klanten van dienst zijn.”

Docspro B.V.
Henry Dunantweg 42
2402 NR Alphen aan den Rijn
Postbus 2008
2400 CA Alphen aan den Rijn
Tel: 0172 419334
Fax: 0172 419344
Mail: info@docspro.nl
Internet: www.docspro.nl

