

# KPN Breedband Netwerken

## Hoge snelheid in de opdrachtenafwikkeling



De Nederlandse telecom specialist KPN Broadband Networks verzorgt MxStream ADSL internetverbindingen voor geselecteerde internetproviders. KPN ontvangt dagelijks meer dan 2000 aanvragen voor snelle breedband internetverbindingen. Om deze opdrachten snel en efficiënt te kunnen bewerken, zet men bij KPN de Workflow4 Baan oplossing van COSA in.

De op de COSA Workflow software gebaseerde oplossing is als procesbesturing geïntegreerd in de ERP software van Baan. Zij stuurt alle bedrijfsprocessen aan – van de orderaanname tot aan de complete uitvoering – via de aanwezige IT applicaties inclusief het ERP systeem.

Met name uitzonderingen kunnen met COSA worden gestandaardiseerd en procesgericht worden bewerkt. De meer dan 50 medewerkers bij KPN krijgen tegenwoordig alle relevante informatie op tijd. Met als resultaat dat de doorlooptijd van aanvragen met meer dan de helft tot minder dan 14 dagen werd verkort – en dat bij een stijging van de aantallen opdrachten met meer dan 100%.

### Transacties tussen verschillende afdelingen

Bij het complexe proces tussen opdracht en levering zijn bij KPN meerdere deelnemers betrokken. De bewerking gaat gepaard met een groot aantal handmatige transacties tussen de individuele afdelingen. KPN gebruikt de ERP software van Baan als centraal vastleggings- en controlesysteem. Hier worden alle projectgegevens gegenereerd. Door het inzetten van deze software kon KPN de bewerkingstijd van de aanvragen terugbrengen van 31 dagen tot 21 dagen. Alleen de bewerking van uitzonderingen ging met grote inspanningen gepaard.

### Uitzonderingen gestandaardiseerd bewerken

Voor de binnenkomende opdrachten initieert de ERP software alle stappen die voor de inrichting van een MxStream verbinding noodzakelijk zijn, incl. de mededeling aan de ondernemingen die ter plaatse bij de klant de aansluiting monteren. Het overgrote deel van deze opdrachten wordt automatisch bewerkt. Dertig procent van de binnenkomende opdrachten bevatten echter uitzonderingen, die een handmatige ingreep noodzakelijk maken. Ook deze gevallen kan KPN tegenwoordig dankzij COSA gestandaardiseerd bewerken. Daartoe werden de uitzonderingsgevallen gedefinieerd en ter bewerking vastgelegd. De gebruiker hoeft dus niet meer het hele proces te kennen en te begrijpen. Hij wordt stap voor stap door het proces geloodst.

Via een automatische taakverdeling ontvangt hij alle voor zijn proces relevante documenten en hoeft daar niet meer in de diverse ERP modules naar te zoeken.

### Verhoging van de efficiëntie met 100%

Het zwaartepunt in de kennis is dus overgegaan van de hoofden van de medewerkers naar de procesbesturing. Het resultaat: de kwaliteit van de opdrachtbewerking is duidelijk beter geworden en de doorlooptijden werden aanmerkelijk verkort. Met de invoering van het ERP systeem werd reeds een wezenlijke optimalisatie bereikt. Door het inzetten van COSA zijn wij nu op minder dan 14 dagen uitgekomen – een verkorting met meer dan de helft. En dat zonder nieuw personeel te moeten aanwerven, hoewel het aantal opdrachten gestegen is van 135.000 in 2001 tot meer dan 300.000 in 2002.

Dat was alleen maar mogelijk, omdat KPN met de COSA oplossing in staat is capaciteit in een vroeg stadium in te plannen. COSA levert statistieken over basisgegevens en voortgang, zodat de voorhanden middelen zinvol kunnen worden ingezet.

Bovendien is KPN in staat om de inzet van het personeel uiterst flexibel te plannen. Vooral in piektijden plukt men daar de vruchten van. Omdat de uitzonderingen immers gestandaardiseerd kunnen worden bewerkt, hoeven de medewerkers niet meer over bijzondere vakkennis te beschikken. Er kunnen dus ook deeltijdkrachten worden ingezet.

### Hoge acceptatiegraad bij de gebruikers

Door de automatische taakverdeling en de intuïtieve bedienbaarheid van het systeem krijgen de medewerkers het snel onder de knie. Nieuwe taken worden snel aangeleerd en vereisen nauwelijks nog scholing.

### Snelle invoering van nieuwe producten

KPN is vanzelfsprekend enthousiast over de COSA oplossing. Rob Dekkers, KPN Operations Manager voor ADSL heeft het volgende commentaar over het project: "De nieuwe COSA oplossing vergemakkelijkt de aansturing van de productportefeuille en verkort de invoeringstijd van onze producten aanmerkelijk." Dit heeft men ook al bij de invoering van „ADSL light“ kunnen ervaren.

COSA BV  
Havenweg 24A  
4131 NM Vianen

T +31 (0) 347 324624  
F +31 (0) 347 324634

[info@cosa.nl](mailto:info@cosa.nl)  
[www.cosa.nl](http://www.cosa.nl)

**COSA**  
THE BPM EXPERTS