

De samenwerking van systemen: hoe integratie en automatisering de digitale toekomst maken

Floris Schreuder



**happy
horizon**

Bedrijven hebben tegenwoordig te maken met een groot aantal systemen in hun technische landschap: webshops, tools voor e-mailmarketing, systemen om klanten te helpen en software om de hele bedrijfsvoering te regelen. Ons uitgangspunt is om voor elke taak het beste systeem te kiezen (best-of-breed). Maar al die losse systemen werken niet altijd goed samen. Daardoor kan belangrijke informatie vastzitten en gaan processen niet soepel. Dus moet je zorgen dat al die verschillende systemen perfect met elkaar praten. Zo werk je slimmer, maak je klanten blijer en kun je snel inspelen op veranderingen. Een slimme aanpak en de juiste tools creëren een digitaal systeem dat als één geheel werkt. Floris, integrations specialist bij Happy Horizon, legt je uit hoe je dit doet.

Waarom koppelen zo belangrijk is: van losse eindjes naar eenheid

De technologie die gebruikt wordt in organisaties is de afgelopen 20 jaar ontwikkeld van het “één leverancier” (best-of-suite) model naar het gebruik van veel verschillende applicaties, elk gespecialiseerd in hun eigen niche (best-of-breed). Bedrijven gebruiken dus steeds meer verschillende soorten software en elk systeem is goed in wat het doet. Maar als ze niet of slecht met elkaar praten, ontstaat er een probleem. Informatie blijft opgesloten, data moet handmatig worden overgetypt, er worden fouten gemaakt en het werk gaat niet zo snel als het zou kunnen. De oplossing hiervoor? Een iPaaS zoals Alumio. Dit is een Integration Platform as a Service. Het platform zorgt ervoor dat alle systemen met elkaar verbonden zijn. Informatie uit verschillende bronnen, zoals systemen voor planning (ERP), magazijnbeheer (WMS), klantbeheer (CRM) en databases, kan zo makkelijk naar allerlei systemen worden gestuurd, zoals webshops, e-mailprogramma's en online verkoopplatformen. Zo'n centrale aanpak zorgt voor een duidelijke en overzichtelijke data-uitwisseling, waardoor de kans op fouten aanzienlijk kleiner wordt en processen veel efficiënter verlopen.

“Het lastige is vaak dat elk systeem een andere ‘taal’ spreekt,” zegt Floris. “Elk programma bevaart en verwerkt data op zijn eigen manier. Een goed integratieplatform is net als een tolk

die ervoor zorgt dat alle systemen elkaar begrijpen.”

Procesautomatisering: meer dan alleen maar koppelingen

Koppelen is de basis, maar het wordt pas echt krachtig als je processen automatisch laat verlopen. Als eerste worden de vaste taken en werkstappen gedefinieerd om die vervolgens automatisch te laten uitvoeren. We bepalen de primaire applicaties, de gaps die aanwezig zijn en zorgen dat we die gaps vullen.

Zo stappen we af van het handmatig verbinden van systemen en gaan toe naar een automatische informatiestroom. Dit bespaart niet alleen tijd en geld, maar zorgt er ook voor dat je sneller kunt reageren op veranderingen in de markt of de wensen van klanten.

Een voorbeeld: stel je hebt een webshop waar je nieuwe producten wilt toevoegen. Als die gekoppeld is aan een systeem voor productinformatie (PIM) en een systeem voor voorraadbeheer (ERP), dan kan nieuwe productinformatie automatisch naar beide systemen worden gestuurd. Zo hoeft je niet alles dubbel in te voeren en maak je minder snel fouten. Een integratieplatform vormt hierbij het hart van je digitale architectuur, waarbij allerlei systemen op een gestandaardiseerde manier met elkaar communiceren.

De rol van de mens: “human in the loop”

Automatisering is heel erg handig om sneller te werken, maar de menselijke factor blijft belangrijk. Het idee van “human in the loop” betekent dat er momenten zijn waarop je als mens moet ingrijpen, zelfs in automatische processen. Een paar voorbeelden:

- **Uitzonderingsmanagement:** Als een koppeling tussen twee systemen niet goed werkt, bijvoorbeeld omdat een order van het ene systeem niet gekoppeld is, moet iemand dat oplossen
- **Goedkeuring noodzakelijk:** Als AI automatisch teksten vertaalt, moet iemand controleren of de vertaling wel klopt voor publicatie.
- **Menselijke controle:** als een PDF door AI vertaald wordt naar een inkooporder, is het slim om te checken of alles goed is gegaan.
- **Data/waarde toevoegen:** soms is menselijke kennis nodig om data te begrijpen die nodig is voor automatisering, bijvoorbeeld als je producten uit een ERP-systeem in de juiste categorie in je webshop wilt tonen. Een mapping van categorieën in ERP naar webshop categorieën is hier een voorbeeld van.

“Automatisering helpt ons om steeds dezelfde taken snel en zonder fouten te doen,” legt Floris uit. “Maar er zijn altijd momenten waarop je menselijk inzicht en een beslissing nodig hebt. ‘Human in the loop’ zorgt ervoor dat we de controle houden en de kwaliteit goed blijft.”

De rol van kunstmatige intelligentie (AI)

Een nieuwe ontwikkeling in procesautomatisering is het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI). AI kan helpen om ongestructureerde data overzichtelijk te maken en processen nog slimmer te laten verlopen. Toepassingen zijn bijvoorbeeld:



Floris Schreuder,
Integratie Specialist Happy Horizon

- **Productreview vertaler:** AI kan automatisch productreviews van review sites vertalen en in de webshop publiceren nadat een app de publicatie heeft gecheckt.
- **Inkoop PDF's naar ERP sturen:** Met een uploadapp kunnen inkoop-PDF's via Alumio en een AI-engine in een ERP-systeem worden verwerkt.
- **Vertalingen:** AI-programma's kunnen teksten uit systemen automatisch vertalen en via Alumio beschikbaar stellen.

“AI biedt heel veel nieuwe mogelijkheden voor automatisering,” zegt Floris. “Het stelt ons in staat om taken automatisch te doen die eerst heel ingewikkeld waren. Denk aan het begrijpen van onduidelijke informatie of het automatisch vertalen van lange teksten.”

Conclusie: een toekomst vol samenwerking

Systeemintegratie en procesautomatisering zijn belangrijke factoren voor bedrijven die efficiënt en flexibel willen zijn. Door slimme integratieplatformen, tools om snel apps te bouwen en de mogelijkheden van AI te gebruiken, kunnen bedrijven de complexiteit van hun digitale systemen omzetten in een soepel samenwerkend IT-landschap.

“Uiteindelijk draait het erom dat al jouw digitale systemen goed samenwerken,” concludeert Floris. “Een goed gekoppeld en geautomatiseerd IT-landschap zorgt ervoor dat bedrijven zich kunnen richten op hun belangrijkste taken en hun klanten de beste service kunnen bieden. Dat is de basis van een slimme digitale strategie voor de toekomst.”

Wil jij ook een toekomstbestendig IT-landschap? Neem vrijblijvend contact met me op om de mogelijkheden te bespreken.

**Wil je meer weten? Mail info@happyhorizon.com
of kijk op happyhorizon.com**

**happy
horizon**

happy horizon

marketing | technology

