

Systeemintegratie

De ultieme checklist voor bedrijven die slimmer willen werken

*Ontdek waar je bedrijf staat en welke
integraties je écht vooruithelpen*

Versnipperde systemen
kosten bedrijven elke
dag geld — zonder dat
ze het beseffen.

Waarom systeemintegratie het verschil maakt

De digitale transformatie versnelt. Vandaag gebruiken B2B-bedrijven een brede waaier aan gespecialiseerde tools: CRM-systemen voor klantrelaties, ERP-platformen voor voorraad- en facturatiebeheer, marketing automation tools en meer.

Maar wat als die systemen niet met elkaar communiceren? Dan verlies je tijd, sluipen er fouten in je processen en vooral: laat je waardevolle inzichten en klantgerichte kansen liggen.

Een doordachte systeemintegratie brengt daar verandering in:

- **Tijdswinst:** automatische synchronisatie van gegevens elimineert dubbel werk
- **Betrouwbare data:** manuele fouten verdwijnen, data zijn consistent en correcter
- **Sterkere inzichten:** verbind systemen met elkaar, zodat informatie automatisch doorstroomt en overal actueel blijft
- **Klantgerichtheid:** één centraal klantbeeld maakt een efficiënte, persoonlijke service mogelijk

In dit e-book gidsen we je door de valkuilen én de best practices van systeemintegratie. Zo ga je er doordacht en gestructureerd mee aan de slag. Mét resultaat.

De 5 meest gemaakte fouten bij systeemintegratie

Een gewaarschuwd bedrijf is er twee waard. In wat volgt ontdek je niet alleen de valkuilen waar veel organisaties in trappen, maar ook hoe je het wél goed aanpakt – met concrete tips en voorbeelden uit de praktijk.

1.

Geen duidelijk doel

Zonder duidelijke doelstellingen weet je niet waar je naartoe werkt en loop je het risico kostbare tijd en middelen te verspillen.

Vraag je dus af wat je exact wil bereiken.

Wil je:

- Sneller kunnen factureren?
- Nauwkeurigere salesrapporten?
- Een betere klantbeleving?

Of iets helemaal anders? Wat je doel ook is, formuleer het helder en meetbaar, zodat de integratie er doelgericht op kan inspelen.

Voorbeeld:

Rajapack koppelde via XQTING hun Avaya-telefooncentrale aan Navision CRM. Bij inkomende oproepen wordt daardoor automatisch klantinformatie opgeroepen en een belapplicatie voor uitgaande gesprekken toegevoegd.

Resultaat: snellere interne processen en een efficiëntere klantendienst.

2.

Datakwaliteit onderschatten

Rommelige, dubbele of verouderde data zorgen voor frustraties. Een succesvolle integratie start altijd met kwalitatieve data. Denk aan unieke klantprofielen, correcte contactgegevens en actuele productinformatie. Controleer en reinig data daarom vóór de koppeling plaatsvindt.

Voorbeeld:

OTTO Nederland ontvangt dagelijks ongeveer 1.000 e-mails van klanten. Samen met XQTING implementeerden ze novomind iAGENT, geïntegreerd met hun CRM-systeem. Dankzij grondige datacleaning vooraf kan het systeem inkomende berichten correct analyseren en automatisch toewijzen.

Resultaat: efficiëntere opvolging en verbeterde rapportering.

3.

Slechte communicatie tussen afdelingen

Integratieprojecten raken meerdere teams. Als IT, sales, marketing en administratie niet op één lijn zitten, ontstaan er silo-oplossingen en worden eindgebruikers vaak vergeten. Succesvolle integratie vereist samenwerking van bij de start.

Voorbeeld:

Delta Engineering liet een voorraadapp ontwikkelen door XQTING, gekoppeld aan hun ERP-systeem via middleware. Omdat zowel IT als de operationele teams er vanaf het begin bij betrokken waren, konden we het systeem perfect afstemmen op de praktijk.

Resultaat: een vlotte samenwerking en minder misverstanden tussen teams.

4.

Geen fallback of meldingsmechanismen voorzien

Wat als de integratie faalt? Zonder failsafe, logging of automatische meldingen blijven problemen vaak onopgemerkt. Dat leidt tot verloren data en frustraties bij medewerkers én klanten. Voorzie daarom van bij de start een failsafe-mechanisme, automatische foutmeldingen en duidelijke logging. Zo kan je snel ingrijpen bij problemen, vermijd je verrassingen en behoud je het vertrouwen van je klanten en medewerkers.

Voorbeeld:

Bij De Stroomlijn werd een nieuwe webapplicatie in Genesys Cloud ingezet om serviceonderbrekingen te beheren. Zonder monitoring en automatische meldingen zouden incidenten vaak te laat opgemerkt worden, met gefrustreerde klanten tot gevolg. XQTING zorgde voor een oplossing met realtime dashboards en alerting. Zo worden storingen onmiddellijk gesignaleerd én gecommuniceerd naar de juiste medewerkers en klanten.

Resultaat: snellere interventies, betere communicatie en een versterkt vertrouwen bij alle betrokkenen.

5.

Gebrek aan opvolging

Integratie is geen eenmalige actie, maar een continu proces. Zonder opvolging weet je niet of alles blijft werken zoals bedoeld. Monitoring helpt je om problemen tijdig te detecteren, updates houden de systemen up-to-date en veilig, en training zorgt ervoor dat je medewerkers efficiënt blijven werken met de nieuwe tools. Alleen zo haal je blijvend rendement uit je investering.

Voorbeeld:

Bij Jobz koppelde XQTING zowel oproepen als WhatsApp-berichten aan hun CRM-systeem. Zonder monitoring zouden berichten makkelijk verloren kunnen gaan, met gemiste kansen tot gevolg. Dankzij realtime dashboards en gestructureerde logging behouden ze nu continu inzicht in hun communicatie.

Resultaat: leads worden sneller opgevolgd én er gaat geen enkele lead verloren.



Praktijkvoorbeelden:
zo paken andere
B2B-bedrijven het
aan



Case 1: Van Oirschot – Snellere service dankzij slimme telefonie-integratie

HVAC-groothandel Van Oirschot koppelde hun Innovaphone-telefonie met hun ERP-systeem (Navision). Daardoor worden klanten – op basis van hun telefoonnummer en locatie – automatisch doorgeschakeld naar de dichtstbijzijnde vestiging. Dat bespaart de medewerkers tijd, want ze moeten bellers niet meer voortdurend doorschakelen, en klanten worden sneller geholpen.



Case 2: Agoria – Efficiënte leadopvolging via CRM en marketing automation

De sectororganisatie Agoria koppelde hun CRM (Odoo) aan hun marketing automation platform (HubSpot). Contactgegevens blijven daardoor automatisch up-to-date en de marketing- en salesafdeling kunnen efficiënter samenwerken, wat leidt tot betere leadopvolging en segmentatie.



Case 3: Valisana – Foutreductie via koppeling patiëntensysteem en telefonie

Bij zorginstelling Valisana koppelde XQTING het patiëntensysteem rechtstreeks aan het telefonieplatform. Zodra medewerkers een nieuwe patiënt registreren, stelt het systeem automatisch het juiste belprofiel in op basis van de zorgsituatie. Daardoor besparen ze elke dag kostbare tijd en vermijden ze manuele fouten die vroeger vaak tot problemen leidden bij de administratie en facturatie.



Case 4: BelBev – Ledenportaal halveert administratief werk

BelBev, de inkooporganisatie voor drankhandelaars, digitaliseerde haar bestelproces via een ledenportaal gekoppeld aan Odoo. Leden kunnen nu promoties online raadplegen en rechtstreeks bestellingen plaatsen. Dat leidde tot een verbluffend resultaat, namelijk een halvering van het manuele administratief werk.

De praktijkvoorbeelden tonen hoe bedrijven met de juiste integratieoplossingen echte impact realiseren:

- **efficiëntere processen,**
- **minder fouten,**
- **tevreden klanten en**
- **meer grip op data.**

Maar zulke resultaten bereik je niet zomaar.

Ze zijn het gevolg van een aanpak die verder kijkt dan puur technische koppelingen.

Een succesvolle systeemintegratie **vertrekt vanuit een duidelijk doel, brengt afdelingen samen en bouwt aan een schaalbare, toekomstgerichte organisatie.**

Net daar maakt XQTING het verschil.





Wat maakt XQTING anders?

Systeemintegratie gaat verder dan technologie. Het gaat over mensen, processen en toekomstgerichte groei. Bij XQTING starten we altijd vanuit jouw bedrijfsdoelstellingen, niet vanuit de tools.



Onze aanpak is mensgericht én technisch robuust

1. **Analyse & advies:** we luisteren actief naar elke betrokken afdeling, brengen je processen in kaart en formuleren een heldere strategie
2. **Realisatie:** we bouwen duurzame integraties op maat die écht werken – gebruiksvriendelijk, schaalbaar en veilig
3. **Monitoring & support:** we blijven beschikbaar – met proactieve opvolging, updates en ondersteuning zorgen we voor continuïteit

Wil je zeker zijn van een integratie
die je bedrijf sterker maakt?

Kies voor XQTING.

Wij verbinden systemen én mensen.



"Thanks to XQTING, we've streamlined communication and saved so much time. It's made a huge difference to our workflow."

- A member of the Jobz team

let's team up!



Laat je systemen samenwerken
vóór ze je groei saboteren.

Boek je integratiegesprek vandaag.

meer info:

www.xqting.com