



MECOMS™ AUMENTA LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE WATERNET EN UN 20%

Tras la fusión empresarial que dio origen a Waternet, la empresa decidió modificar y mejorar su cartera informática. MECOMS™ ayudó a los empleados de Waternet a mejorar su productividad y a sentirse más satisfechos en su trabajo gracias a la creación de una interfaz eficiente y fácil de usar en la que están recogidos hasta los procesos más complejos. Además, MECOMS™ redujo la necesidad de formación de los empleados y consiguió integrar diversas fuentes de datos en una única solución. Todo ello, con un coste total de propiedad considerablemente bajo.

En un vistazo

CLIENTE

- Waternet, una fusión entre la autoridad que administra el agua de Ámsterdam y el Departamento de Recursos Hídricos que se encarga del sistema de alcantarillado de la ciudad
- Gestiona todo el ciclo del agua (producción, suministro y tratamiento de aguas residuales)
- Área de actuación: Ámsterdam y alrededores
- 500.000 clientes y más de 300.000 puntos de suministro

RETOS CLAVE

- Reducir el coste total de propiedad
- Agilizar procesos que consumen mucho tiempo
- Crear un entorno informático interno
- Integrar fuentes de datos resultantes de la fusión

BENEFICIOS

- Flexibilidad para combinar todos los procesos de la empresa
- Fácil de utilizar, curva de aprendizaje corta
- Integración directa de todas las fuentes de datos
- 50% menos de personal para gestionar el soporte técnico
- El personal administrativo trabaja un 20% más rápido

La compañía

Waternet se encarga de administrar el ciclo completo del agua (tratamiento, distribución y saneamiento) tanto en la ciudad de Ámsterdam como en sus alrededores. La compañía surge de una fusión reciente entre la autoridad que administra el agua en Ámsterdam y el Departamento de Recursos Hídricos que se encarga del sistema de alcantarillado de la ciudad. Además de encargarse del suministro de agua potable y del tratamiento de aguas residuales, Waternet es responsable de tareas relacionadas con la protección contra inundaciones, de conservar las vías navegables y del mantenimiento de los idílicos canales de Ámsterdam.

La subcontratación sale cara

Waternet solía subcontratar sus actividades de ERP y CRM a PWN, la autoridad que regula el agua a nivel provincial. Kiki Quist, gerente de operaciones de Waternet: *"No se trataba únicamente de una solución muy costosa a nivel económico, sino que además las actividades se consideraban demasiado importantes para recurrir a la subcontratación. Queríamos adoptar un entorno informático interno con un coste total de propiedad más bajo."*

Esto significaba mucho más que adquirir un hardware nuevo. Los paquetes SAP (SAP/CRM y SAP/ISU) eran poco flexibles y no cubrían las necesidades de los procesos de facturación del agua. Kiki Quist: *"Aunque el concepto de la facturación del agua parezca sencillo, nuestro trabajo no tiene nada de simple. Por ejemplo, trabajamos con un gran número de transferencias de datos tales como clientes que cambian de domicilio y, por tanto, de dirección. En primer lugar, los datos de estos clientes debían ser eliminados del sistema y posteriormente registrados de nuevo con los cambios pertinentes, lo cual resultaba muy laborioso. Teníamos que trabajar con entre siete y nueve pantallas diferentes de SAP/ISU simultáneamente."*

Kiki Quist: *"Otras cuestiones que no son fáciles de resolver con una aplicación de facturación estándar son, por ejemplo, los descuentos, las facturas con lecturas estimadas y reales, las facturas que se envían a un agente o contable, las lecturas mensuales y lecturas anuales, etc."*

Solución completa para la facturación del agua

La lista de necesidades era muy extensa. El nuevo sistema debía ofrecer apoyo absoluto a todos los procesos de la empresa relacionados con la facturación de agua. Además, debía ser capaz de integrar un gran número de fuentes diferentes de obtención de datos y llevar a cabo todos estos procesos de una manera eficiente y rentable para la empresa.

Waternet lanzó su propuesta y recibió cuatro respuestas. Kiki Quist: *"Dos de las soluciones que nos ofrecieron estaban basadas en SAP y la tercera era una versión adaptada de un paquete ERP antiguo. El cuarto, MECOMS™, resultó ser la solución más beneficiosa desde el punto de vista económico. Esta solución basada en Dynamics™ AX y creada por Ferranti Computer Systems estaba avalada por Microsoft e incluía algunas estadísticas que aseguraban que nuestros gastos en soporte técnico a lo largo de los siguientes cinco años serían considerablemente inferiores en su totalidad a la cantidad que destinábamos a la subcontratación. Sin duda, esta es una propuesta muy atractiva para cualquier empresa."*

CERTIFIED FOR



AX 2012

“Como resultado, podemos ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, a la vez que reducimos gastos. Nuestros usuarios trabajan con una interfaz intuitiva y fácil de usar que les ofrece la posibilidad de llevar a cabo la mayoría de las tareas de manera independiente y además nuestros empleados están más satisfechos y la productividad general aumenta.”

— **Kiki Quist**, Gerente de operaciones de Waternet

Someter el concepto a prueba

Sin embargo, ya que los gastos no son el único elemento importante a la hora de tomar una decisión fundamentada, Waternet solicitó a Ferranti y a otro suministrador una prueba de concepto, es decir, una prueba de que el sistema realmente funcionaba. Ambos tuvieron un mes para llevar a cabo dos procesos muy importantes: un procedimiento de cambio de dirección y una reclamación de un cliente que solicitaba la corrección de una factura de alguien que ya había cambiado de domicilio.

Kiki Quist: “Nuestro antiguo sistema no estaba capacitado para realizar este tipo de tareas a través de la asistencia telefónica, y tardaba más de media hora en resolver el problema”.

Roel Derks, de Ferranti: “Nuestro equipo redujo el proceso de cambio de dirección a dos únicas pantallas. Con respecto a la cuestión de las llamadas de clientes, introdujimos una serie de medidas para facilitar el trabajo del técnico de atención al cliente, que ahora es capaz de generar una factura que se corrige de manera retroactiva durante el curso de la llamada. Estos dos ejemplos demostraron que podíamos mejorar notablemente la productividad de los empleados de Waternet”.

Además, Waternet requirió una prueba de la capacidad de MECOMS™ para conectarse con diversos sistemas de gestión de datos. Cada compañía que forma Waternet utiliza procesos específicos y formatos de datos diferentes. Por lo tanto, es necesario combinar estas fuentes de datos para general una circular con información completa sobre toda la actividad del agua (“Total Water Memorandum”), es decir, una factura conjunta con información sobre el agua potable y residual.

Kiki Quist: “La prueba de concepto proporcionada por Ferranti y la capacidad de conexión con diversas fuentes externas de datos fueron las razones principales por las que elegimos MECOMS™ y Microsoft Dynamics™ AX”.

Solución

Todas las facturas del agua de los residentes en Ámsterdam se producen ahora con el nuevo sistema de ERP, que procesa y contiene información de entre 300.000 y 400.000 clientes. **Kiki Quist:** “El nuevo entorno de MECOMS™ es muy intuitivo y permite trabajar con el producto sin mayores problemas. Los gastos derivados de la formación de los empleados son mucho más bajos. Se ha producido un cambio claro en las actividades de la empresa, ya que tanto los departamentos como el personal administrativo pueden realizar muchas más tareas de manera individual y, por tanto, trabajan ahora un 20% más rápido. Esto se traduce en una mejora considerable de nuestra productividad empresarial. Gracias a esto, esperamos poder relegar otro tipo de tareas de mayor importancia a algunos de nuestros empleados a tiempo completo”.

En relación a la gestión del nuevo entorno, **Kiki Quist afirma:** “En comparación con nuestro antiguo sistema puedo decir que el número de personas involucradas en la gestión del soporte técnico se ha reducido en un 50%, lo que conlleva un ahorro considerable que nos ha permitido acortar el umbral de rentabilidad de la inversión. Todavía tenemos que realizar los cálculos exactos pero, teniendo en cuenta el aumento del rendimiento y el ahorro de tiempo y costes, esperamos ver un retorno de la inversión rápido y un coste total de propiedad bajo.”

Conclusión

Resumiendo, en palabras de **Kiki Quist:** “MECOMS™ nos proporciona una solución flexible que sirve de gran ayuda para nuestros procesos empresariales. Debido a los constantes cambios que experimentan estos procesos, es bueno saber que nuestros sistemas se pueden adaptar rápidamente. Como resultado, podemos ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, a la vez que reducimos gastos. Nuestros usuarios trabajan con una interfaz intuitiva y fácil de usar que les ofrece la posibilidad de llevar a cabo la mayoría de las tareas de manera independiente y además nuestros empleados están más satisfechos y la productividad general aumenta. Estamos muy contentos con la solución de Ferranti”.

FERRANTI
computer systems ●

Global Headquarters
Ferranti Computer Systems NV

Romeynsweel 7
2030 Antwerp
BELGIUM
T +32 3 540 49 11
F +32 3 542 63 28
info@ferranti.be