



SVP GEBRUIKT MECOMS™ OM DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING OP TE DRIJVEN AAN EEN LAGERE PRIJS

Stadsverwarming Purmerend biedt stadverwarming aan aan de Noord-Hollandse stad Purmerend. Stadsverwarming Purmerend koos MECOMS™ omdat het zijn front- en back-office activiteiten niet wilde uitbesteden, maar de controle terug in eigen handen wou nemen. MECOMS™ stelde Stadsverwarming Purmerend in staat om zowel hun klanttevredenheid als het aantal tijdige betalingen te verhogen, terwijl het de operationele kost verlaagde met ongeveer 20%. Het programma staat Stadsverwarming Purmerend ook toe om meer flexibel te zijn en snel om te kunnen gaan met eender welke veranderingen die de toekomst met zich mee zal brengen.

Overzicht

KLANT

- Stadsverwarming Purmerend B.V.
- Bezorgt stadverwarming voor de stad Purmerend
- 24.000 B2C- en 1000 B2B-klanten
- Verkoopt ongeveer 900.000 GJ energie

VOORNAAMSTE UITDAGINGEN

- Inbesteden van front- en back-office activiteiten om opnieuw controle te krijgen
- Bevorderen van bedrijfsinzichten om betere beslissingen te nemen
- Gereguleerde veranderingen voorbereiden
- Bedrijfsoperatie omkeren
- Bevorderen van klantrelaties

VOORDELEN

- Vermindering van kosten met zo'n 20%
- Eén enkele, geïntegreerde oplossing voor alle activiteiten
- Meer klanttevredenheid
- Meer en snellere betalingen door klanten
- Een behendig systeem dat snel om kan gaan met toekomstige veranderingen

Bedrijf

Stadsverwarming Purmerend (SVP) is het stadsverwarmingsbedrijf van Purmerend, een stad in Noord-Holland. SVP werd gesticht in 1981 als gemeentelijk bedrijf. Het werd onafhankelijk verklaard in 2007.

SVP biedt verwarming en warm water aan ongeveer 24.000 huishoudens en een duizendtal bedrijven. Hun strategie is zich concentreren op duurzaamheid, aanleveringen op een veilige manier, klanttevredenheid en een adequate financieel rendement. Kernwaarden van SVP zijn kwaliteit, innovatie, samenwerking en een service-gedreven aanpak. SVP heeft de ambitie om over enkele jaren het meest duurzame stadsverwarmingsbedrijf van Nederland te worden. Daarom heeft SVP het huidige programma 'DH 2.0' ontwikkeld. Dit programma bestaat uit drie grote delen: 'Slimnet', dat de distributie van verwarming efficiënter maakt, 'Energytransition', dat zich concentreert op nieuwe duurzame productiefaciliteiten, en 'Purmerend bespaart', dat klanten helpt om minder energie te verbruiken.

Voor MECOMS™

Voor de privatisering had de gemeente Purmerend zijn front- en back-office activiteiten uitbesteed aan een derde partij, met een eigen extern IT-platform. De financiële boekhouding werd gedaan binnen de IT-systemen van de gemeente zelf. Met deze afspraken werd het ingewikkeld om goede inzichten te krijgen in de prestatie van het bedrijf. Walter Verdonk, Chief Financial Officer van SVP, herinnert het zich nog goed: "De bedrijfsfundamenten zaten niet juist. Het gebrek aan inzicht maakte het voor ons moeilijk om beslissingen te nemen en ons bedrijf op een adequate manier te beheren. De afspraken omtrent uitbesteding zorgden ervoor dat men langer moest wachten op uitbetalingen. Het bracht ook povere cijfers qua klanttevredenheid met zich mee. De hoge kosten die zo'n uitbesteding met zich meebrengt zorgden bovendien voor operationele verliezen."

Daarenboven was de Nederlandse regering bezig met de voorbereiding van een verstaanbaar nieuw wettelijk kader voor stadverwarming, dat de nodige flexibiliteit vroeg. Daarom besloten de nieuwe beheerders van SVP om hun front- en back-office activiteiten niet langer uit te besteden. Dit was een eerste belangrijke stap om de prestaties van het bedrijf te doen keren.

Inbestedingsactiviteiten

In 2009 besloot SVP om deze activiteiten niet meer uit te besteden. SVP zou zijn eigen organisatie opzetten voor klantenzorg en zelf alle operationele en financiële processen behandelen met een nieuw, geïntegreerd IT-systeem. Geleid door een extern adviesbureau creëerde SVP begin 2009 een selectie van bedrijven die zo'n oplossing boden.

Walter Verdonk: "Elke aanbieder mocht zijn oplossing komen voorstellen. In de lente van 2009 besloten wij, na een diepgaande vergelijking tussen de aanbiedingen, te kiezen voor MECOMS™ van Ferranti. De factoren die doorslaggevend waren voor onze beslissing, waren hun indrukwekkende track record (voornamelijk de implementatie bij Essent Heat) en de nette integratie van alle modules binnen MECOMS™ en Microsoft Dynamics AX. En natuurlijk was de combinatie van onze noden en de sterke punten van MECOMS™ zeer goed."

CERTIFIED FOR



AX 2012



“De flexibiliteit van MECOMS™ stelde ons in staat om snel enkele processen aan te passen sinds het implementeren van het nieuwe systeem.

De tevredenheid en het aantal betalingen bij onze klanten liggen hoger dan ooit, terwijl onze operatiekosten beduidend gedaald zijn.

Ons bedrijf is nu klaar om toekomstige veranderingen aan te pakken.”

— **Walter Verdonk**, CFO bij
Stadsverwarming Purmerend

Snelle implementatie

De implementatie startte meteen. MECOMS™ zou worden gebruikt om CRM, facturen, kredietbeheer, meterstanden en meetdatabeheer te behandelen. Een nieuw online portaal zou klanten toegang geven tot hun data. Het onderliggende Microsoft Dynamics AX-platform zou worden gebruikt voor algemene ERP-processen, zoals finance, aankoop, stokbeheer en projecten.

Walter Verdonk: “De eerste pilootprojecten werden gedemonstreerd in juni 2009. In de tussentijd moest de reeds bestaande data geëxtraheerd worden van de derde partij. Dat was een ingewikkeld en delicaat proces dat op korte termijn moest gebeuren. Dankzij de toewijding van het personeel van Ferranti en SVP verliep het vlekkeloos en het systeem kon op gang gebracht worden zoals gepland: de financiële projecten startten in januari 2010, gevolgd door de nutsprocessen in februari 2010.”

Waarde voor het bedrijf

Walter Verdonk: “Sinds wij MECOMS™ hanteren, kunnen we onze prestaties drastisch verbeteren op verschillende vlakken. Ons call center, bijvoorbeeld, situeert zich momenteel in ons hoofdkantoor, samen met alle andere departementen.

De integratie van onze activiteiten tot één enkel systeem stelt ons personeel in staat efficiënter te werken. Ook zijn onze klantenservicemedewerkers veel meer betrokken bij onze klanten. De klanttevredenheid is enorm gestegen. In 2010 kregen we bijvoorbeeld bij minder dan 1% van alle vragen van klanten klachten binnen. Dat is een opmerkelijk resultaat, vooral omdat we er dit jaar pas mee zijn gestart.”

“MECOMS™ zorgde ervoor dat onze procedures slimmer werden aangepakt en het verminderde de afstand met onze klanten. De regels voor kredietbeheer, bijvoorbeeld, zijn momenteel zeer duidelijk en klanten kunnen hun meet- en factuurdata online raadplegen. In de tussentijd kunnen wij afwisselen tussen verschillende soorten van achterstallige betalingen en ondernemen we snel de correcte actie bij iedere klant. Het aantal betalingen is hierdoor enorm gestegen.”

Marco Konijn, assistent controller bij SVP, voegt hier nog aan toe: “MECOMS™ biedt ons een geïntegreerd systeem om onze eigen data te beheren en analyseren. Dankzij het systeem kunnen we geïnformeerde beslissingen nemen, gebaseerd op gesofisticeerde statistieken. We kunnen bijvoorbeeld kwantitatieve data van substations en klantengroepen combineren om gerichte follow-up acties te ondernemen. De kennis die het bedrijf op die manier vergaart, zorgt ervoor dat we actie kunnen ondernemen, niet enkel binnen kredietbeheer, maar ook qua onderhoud en optimalisering van ons verwarmingsnetwerk.”

Walter Verdonk: “De flexibiliteit van MECOMS™ stelde ons in staat om snel enkele processen aan te passen sinds het implementeren van het nieuwe systeem. Tot slot zijn ook onze kosten gedaald met zo'n 20%. MECOMS™ heeft een cruciale rol gespeeld in de ommezwaai van de manier waarop het bedrijf presteert. De tevredenheid en het aantal betalingen bij onze klanten liggen hoger dan ooit, terwijl onze operatiekosten beduidend gedaald zijn. Ons bedrijf is nu klaar om toekomstige veranderingen aan te pakken.”

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