

## MECOMS™ VERHOOGT DE PRODUCTIVITEIT VAN WATERNET WERKNEMERS MET 20%

De fusie die aan de basis ligt van Waternet inspireerde een drastische hervorming van hun IT-portfolio. MECOMS™ geeft de werknemers van Waternet de bevoegdheid om zelfs de meest complexe processen te vertalen naar een efficiënte en gebruiksvriendelijke interface. Dat verhoogt hun productiviteit en hun tevredenheid, terwijl het de tijd vermindert om het systeem in te studeren. Afwijkende databronnen werden naadloos geïntegreerd in één enkele, flexibele oplossing. Met een beduidend lagere TCO.

### Overzicht

#### KLANT

- Waternet, een fusie van het Amsterdam Water Authority en de communale riolering DWR
- Beheert de volledige watercyclus (productie, levering en behandeling van afvalwater)
- Regio waarin het opereert: Amsterdam en de nabije communes
- 500.000 gefactureerde klanten en meer dan 300.000 connecties

#### VOORNAAMSTE UITDAGINGEN

- Verlagen van de TCO
- Onder handen nemen van de tijdsroevende procedures
- Verhuizen van IT-omgeving naar binnen het bedrijf zelf
- Integreren van de databronnen uit de fusie

#### VOORDELEN

- Flexibiliteit om alle bedrijfsprocessen aan elkaar te koppelen
- Gebruiksvriendelijk, met een korte leerspanne
- Directe integratie van alle databronnen
- 50% minder mensen betrokken bij het IT-beheer
- Front- and back-office werknemers werken 20% sneller

### Bedrijf

Waternet beheert de gehele watercyclus, van drinkwater tot afvalwater, in de stad Amsterdam en in een aantal andere communes. Het is het resultaat van een recente fusie tussen de Amsterdamse Waterautoriteiten en de communale riolering DWR. Behalve het voorzien van drinkwater en het beheer van de riolering, is Waternet ook verantwoordelijk voor bescherming tegen overstromingen, de bevaarbaarheid van de waterwegen en het onderhoud van de idyllische kanalen van Amsterdam.

#### Uitbesteden is duur

Waternet besteedde vroeger zijn ERP/CRM-activiteiten uit aan PWN, de provinciale waterautoriteit. Volgens Kiki Quist, functioneel beheerder van Waternet: "Dit was niet enkel een dure oplossing. Ook werden de activiteiten aanzien als te cruciaal voor het bedrijf om uit te besteden. Wij wilden veranderen naar een interne IT-omgeving met een lagere TCO."

Deze moedige verandering bracht veel meer met zich mee dan enkel nieuwe hardware. De bestaande SAP-pakketten (SAP/CRM en SAP/ISU) waren zeer rigide en werkten niet goed bij complexe processen, zoals waterfacturen. Kiki Quist: "Hoewel 'waterfacturatie' klinkt als een simpele opgave, zijn onze bedrijfsprocessen zeker niet makkelijk of eenduidig. Wij moeten bijvoorbeeld omgaan met veel overdrachten, zoals het aanpassen van adressen. Klanten die verhuizen moesten eerst uit het SAP-systeem gehaald worden en daarna geregistreerd worden op hun nieuw adres. De primaire acties die hiermee te maken hadden, waren erg arbeidsintensief. Je moest je worstelen doorheen zeven tot negen verschillende SAP/ISU-schermen."

Kiki Quist: "Andere dingen die niet makkelijk op te lossen zijn met een standaard facturatieapplicatie omvatten onze ingewikkelde kortingsregels, facturen met of zonder meterstanden, facturen die eerst moeten worden verstuurd naar een tussenhandelaar of een agent, meterstanden die een keer per jaar of per maand opgetekend moeten worden, enzovoort."

#### Gevraagd: een complete oplossing voor waterfacturatie

Als gevolg werd het aantal eisen een zware affaire. Het nieuwe systeem zou volledige steun moeten bieden aan alle bedrijfsprocessen die met waterfacturatie te maken hebben. Daarnaast zou het ook moeten in staat zijn om zeer verschillende databronnen te integreren. Tot slot zou het dit alles moeten presteren op een efficiënte manier die niet al te duur uitvalt.

Waternet schreef een aanbesteding uit voor de job en ontving vier antwoorden. Kiki Quist: "Twee waren gebaseerd op SAP en een derde was een aangepaste versie van een oud gepatenteerd ERP-pakket. Het vierde, MECOMS™, sprong er bovenuit als de meest financieel voordelige oplossing. Deze Dynamics™ AX-oplossing van Ferranti Computer Systems was gecertificeerd door Microsoft en bevatte een berekening, die aantoonde dat onze IT-kosten de komende vijf jaar aanzienlijk lager zouden zijn dan het huidige prijskaartje van de uitbesteding. En dat is een aantrekkelijk voorstel voor eender welke organisatie."

#### Bewijs van het concept

De kostprijs is niet de enige belangrijke factor bij een geïnformeerde beslissing. Waternet vroeg om

CERTIFIED FOR



AX 2012

“MECOMS™ is zo intuïtief dat je als gebruiker zelfs binnen de week kan beginnen werken met dit nieuwe systeem.

Werknemers hoeven niet langer terug te schakelen naar een back-office platform. Er hoeft ook geen manuele actie meer te gebeuren om andere departementen of collega's te informeren. Dankzij MECOMS™ beschikt iedereen over de nodige gegevens.”

— **Kiki Quist**, Functional Manager bij  
Waternet

bewijs van het concept, bij Ferranti én bij een andere leverancier. Beide partijen kregen een maand de tijd om twee belangrijke bedrijfsprocessen te ontwikkelen. Het eerste was de procedure om een adres te veranderen, het tweede een telefoontje van een klant om de factuur van iemand die reeds is verhuisd, te verbeteren.

**Kiki Quist:** “Met ons oud systeem was het niet mogelijk om zulke problemen te behandelen via telefoon, aangezien er ongeveer een halfuur voor nodig was om ze op te lossen.”

**Roel Derks van Ferranti:** “Wij waren in staat om het proces om van adres te veranderen te reduceren tot slechts twee schermen. Ook hebben we een elegante oplossing gevonden voor de beller: de assistent van de telefoonba-lie kan nu een retroactief gecorrigeerde factuur opsturen terwijl de klant nog aan de lijn is. Op basis van die twee cases waren wij in staat om duidelijk te maken dat de productiviteit van de werknemers van Waternet er enorm op vooruit zou gaan.”

Waternet vroeg een ander bewijs aan, om te zien of MECOMS™ de data van afwijkende systemen aan elkaar zou kunnen linken. De gefuseerde bedrijven, die samen Waternet vormen, hadden elk hun eigen specifieke processen en dataformaten. Deze data combineren is noodzakelijk om een “Total Water Memorandum” te genereren: een factuur met informatie voor zowel drinkwater als afvalwater.

**Kiki Quist:** “Het succesvolle bewijs en de naadloze manier waarop de externe databronnen aan elkaar gelinkt werden, waren de voornaamste redenen waarom wij gekozen hebben voor MECOMS™ en Microsoft Dynamics™ AX.”

### Oplossing

Alle drinkwaterfacturen voor inwoners van Amsterdam worden nu geproduceerd met het nieuwe ERP-systeem. Het product verwerkt zo'n 400.000 drinkwaterleveringen en weet de details van om en bij 300.000 klanten. **Kiki Quist:** “De nieuwe MECOMS™-omgeving is zo intuïtief dat je er snel mee aan de slag kan. Kosten voor training van nieuwe front- en back-office werknemers liggen een pak lager. Er is een duidelijke verandering opgetreden in de activiteiten, omdat de departementen en werknemers nu veel meer zelf kunnen doen, en ze werken zo'n 20% sneller. Dat vertaalt zich naar een aanzienlijke verbetering van de productiviteit. Ik verwacht dat we in staat zullen zijn om een aantal FTE's vrij te stellen en hen zo meer tijd te geven om aan hun kerntaken te werken.”

Wat het beheer van de nieuwe omgeving betreft, verwoordt Kiki Quist het zo: “In vergelijking met het verleden kan ik duidelijk stellen dat het aantal mensen dat met IT-beheer moet bezig zijn met 50% is verlaagd. Dat is een aanzienlijke besparing op kosten, wat ons helpt om de rentabiliteitsdrempel van de investering sneller te bereiken. Wij wachten nog steeds op exacte cijfers, maar gezien de verhoogde efficiëntie en de aanzienlijke tijds- en kostenverlaging verwachten we een snelle ROI en een lage TCO te zien.”

### Conclusie

**Kiki Quist concludeert:** “MECOMS™ heeft ons een flexibele oplossing aangeleverd die ons goede ondersteuning biedt voor onze bedrijfsprocessen. Omdat deze processen constant veranderen, is het goed om weten dat ons systeem snel kan worden aangepast. Als resultaat kunnen we onze klanten beter bedienen, terwijl de kosten voor de dienstverlening lager liggen. Onze gebruikers werken met een zeer intuïtieve en gebruiksvriendelijke interface, dat hen de mogelijkheid biedt om de meeste taken onafhankelijk uit te voeren. Dat geeft werknemers ook de kans om meer voldoening uit hun werk te halen, wat zich vertaalt naar een grotere productiviteit - heel positief voor de organisatie. We zijn daarom zeer blij met de oplossing die Ferranti heeft aangeboden.”

**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