

SVP BRUKER MECOMS™ FOR Å ØKE SERVICEN OG REDUSERE KOSTNADENE

Stadsverwarming Purmerend forsyner byen Purmerend i Nord-Holland med fjernvarme. Stadsverwarming Purmerend velger MECOMS™ for å insource oppgaver knyttet til kundefølgning og administrasjon, og for å få mer kontroll. MECOMS™ bidro til at Stadsverwarming Purmerend økte kundetilfredsheten og betalingsraten, samtidig som driftskostnadene ble redusert med rundt 20 %. På den måten kan Stadsverwarming Purmerend være mer fleksible og håndtere fremtidige endringer raskere.

Kort fortalt

KUNDE

- Stadsverwarming Purmerend B.V.
- Forsyner byen Purmerend med fjernvarme
- 24 000 B2C- og 1000 B2B-kunder
- Selger rundt 900 000 GJ strøm

HOVEDUTFORDRINGER

- Insource oppgaver knyttet til kundefølgning og administrasjon for å få mer kontroll
- Forbedre innsikten i egen virksomhet for å kunne ta bedre avgjørelser
- Forberede seg på reguleringsendringer
- Snu driften av virksomheten
- Forbedre kundeforholdet

FORDELER

- Kostnader redusert med rundt 20 %
- Én integrert løsning for alle virksomheter
- Høyere kundetilfredshet
- Flere og raskere innbetalinger fra kunder
- Et effektivt system for å håndtere fremtidige endringer raskt

Selskapet

Stadsverwarming Purmerend (SVP) er et fjernvarmeselskap i Purmerend, en by i Nord-Holland. SVP ble grunnlagt i 1981 som et kommunedrevet selskap, og ble uavhengig i 2007.

SVP forsyner rundt 24 000 husstander og 1000 virksomheter med varme og varmtvann. Firmaets strategi er rettet mot bærekraftighet, sikker forsyning, kundetilfredshet og adekvat økonomisk utbytte. SVPs kjerneverdier er kvalitet, innovasjon, samarbeid og en servicerettet tilnærming. SVP har som mål å bli det mest bærekraftige fjernvarmeselskapet i Nederland i løpet av noen få år. Derfor har SVP utviklet programmet de nå bruker, «DH 2.0». Dette programmet består av tre hovedkomponenter: «Slimnet», som gjør distribusjonen av varme mer effektivt, «Energytransition», som har som oppgave å etablere nye bærekraftige produksjonsanlegg, og «Purmerend bespaart», som hjelper kundene med å bruke mindre strøm.

Før MECOMS™

Før privatiseringen hadde Purmerend kommune outsourcet oppgaver knyttet til kundefølgning og administrasjon til en tredjepart som hadde sin egen, eksterne IT-plattform. Regnskapsføringen ble gjort i kommunens eget IT-system. Med dette opplegget var det komplisert å få innsikt i selskapets resultater. Walter Verdonk, SVPs finansdirektør, husker hvordan det var: «Virksomhetens grunnprinsipp stemte ikke. Vår manglende innsikt i næringsvirksomheten gjorde det vanskelig å ta avgjørelser og kontrollere virksomheten på en god måte. Ordningen med outsourcing resulterte i inadekvat gjeldsinnkreving og lav rangering på kundetilfredshet. I tillegg bidro de høye utgiftene for outsourcingen til driftstap.»

Dessuten forberedte den nederlandske regjeringen et omfattende nytt juridisk rammeverk for fjernvarme, som ville kreve en fleksibel tilnærming. Derfor besluttet den nylig utpekte ledelsen i SVP at oppgaver knyttet til kundefølgning og administrasjon skulle insources, som et første steg mot en helomvending for selskapets prestasjoner.

Insourcing

I 2009 bestemte SVP seg for å insource disse oppgavene og ta over styringen. SVP kunne etablere sin egen organisering for kundebehandling og ta hånd om all drift og økonomiske prosesser på egen hånd, med et nytt, integrert IT-system. Med rettleiding fra eksternt rådgivning, lagde SVP en innstillingsliste for ulike løsningstilbydere tidlig i 2009.

Walter Verdonk: «Hver tilbyder fikk presentere sin løsning. Våren 2009, etter en detaljert sammenligning av tilbyderne, bestemte vi oss for å implementere Ferrantis MECOMS™-produkt. Hovedfaktoren i avgjørelsen var de imponerende skussmålene, i hovedsak implementeringen hos Essent Heat og den elegante integreringen av alle modulene i MECOMS™ og Microsoft Dynamics AX. Og selvfølgelig hvor godt styrkene til MECOMS™ var tilpasset våre behov.»

Rask implementering

Implementeringen begynte umiddelbart. MECOMS™ ble brukt til å ta hånd om kundefølgning,

CERTIFIED FOR



AX 2012



«Fleksibiliteten til MECOMS™ har gjort at vi raskt har kunnet tilpasse noen av prosessene våre siden det nye systemet kom på plass.

Kundenes betalingshyppighet og tilfredshet er høyere enn noensinne, samtidig som driftskostnadene har gått ned betraktelig.

Nå er selskapet vårt godt forberedt på hvilken som helst fremtidig endring.»

— **Walter Verdonk**,
SVPs finansdirektør

fakturering, måleravlesing og organisering av målerdata. En ny nettportal ga kundene tilgang til sine data. Den underliggende Microsoft Dynamics AX-plattformen ble brukt til generelle ERP-oppgaver, som økonomi, anskaffelser, håndtering av andeler og prosjekter.

Walter Verdonk: «Den første piloten ble demonstrert i juni 2009. Samtidig måtte eksisterende data flyttes over fra en tredjepart. Dette var en komplisert og detaljert prosess som måtte bli gjort innenfor et lite tidsrom. Takket være den dedikerte innsatsen til de ansatte i Ferranti og SVP, gikk alt bra, og systemet kom i gang som planlagt: de økonomiske prosessene i januar 2010, etterfulgt av anleggsprosessene i februar 2010.»

Bedriftsverdi

Walter Verdonk: «Etter at vi tok i bruk MECOMS™ har vi kunnet forbedre ytelsen drastisk på flere områder. Vårt callcenter, for eksempel, befinner seg nå på hovedkontoret vårt, sammen med alle de andre avdelingene våre.

Nå som alle virksomhetene våre er integrert inn i ett enkelt system, har de ansatte fått muligheten til å bli mer effektive, og kundebehandlingsagentene våre er mye mer involvert med kundene. Kundetilfredsheten har økt betraktelig. I 2010, for eksempel, utgjorde klager mindre enn 1 % av alle kundeforhold. Det er et påfallende resultat, spesielt til å være systemets første år.»

«MECOMS™ har også gjort prosedyrene våre smartere, og har redusert avstanden mellom oss og kundene. For eksempel er nå reglene for gjeldshåndtering veldig tydelige, og kundene kan konferere med sine måler- og regningsdata på nettet. Samtidig kan vi skille mellom ulike typer forfalte betalinger og raskt treffe nødvendige tiltak for hver kunde. Resultatet er at andelen innbetalinger har gått opp betraktelig.»

Marco Konijn, seksjonscontroller hos SVP, legger til: «MECOMS™ gir oss et integrert system som lar oss håndtere og analysere våre egne data. På den måten kan vi ta informerte avgjørelser som er baserte på sofistikert statistikk. For eksempel kan vi kombinere kvantitative data fra understasjoner og kundegrupper for å gjennomføre målrettede oppfølginger. Disse bedriftsopplysningene gjør at vi kan være handlekraftige, ikke bare innen gjeldshåndtering, men også innen vedlikehold og optimalisering av varmesystemet vårt.»

Walter Verdonk: «Fleksibiliteten til MECOMS™ har gjort at vi raskt har kunnet tilpasse noen av prosessene våre siden det nye systemet kom på plass. Og sist men ikke minst: kostnadene våre har gått ned med cirka 20 %. MECOMS™ har spilt en avgjørende rolle i å snu virksomhetens drift. Kundenes betalingshyppighet og tilfredshet er høyere enn noensinne, samtidig som driftskostnadene har gått ned betraktelig. Nå er selskapet vårt godt forberedt på hvilken som helst fremtidig endring.»

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