

SVP ANVÄNDER MECOMS™ FÖR ATT KUNNA GE BÄTTRE SERVICE TILL EN LÄGRE KOSTNAD

Stadsverwarming Purmerend är en leverantör av fjärrvärme i staden Purmerend i norra Holland. Stadsverwarming Purmerend väljer MECOMS™ för att återta kontrollen genom internt hantera sina front- och backofficeaktiviteter. MECOMS™ har möjliggjort för Stadsverwarming Purmerend att öka antalet nöjda kunder och betalningar samtidigt som det har sänkt systemkostnaderna med cirka 20 %. Det möjliggör också för Stadsverwarming Purmerend att vara mer flexibelt och att hantera framtida utmaningar.

Överblick

KUNDEN

- Stadsverwarming Purmerend B.V.
- Levererar fjärrvärme till staden Purmerend
- 24 000 B2C och 1 000 B2B kunder.
- Säljer ca 900 000 GJ energi

UTMANINGARNA

- Intern hantering av front- och backofficeaktiviteter för att återta kontroll
- Förbättra företagsinsyn har gett möjligheten att fatta bättre beslut
- Förbereda för lagändringar
- Snabbare företagsprocesser
- Förbättra kundrelationerna

FÖRDELARNA

- En sänkning av kostnaderna med ca 20 %
- En enda, integrerad lösning för alla aktiviteter
- Flera nöjda kunder
- Flera och mer tidsenliga betalningar från kunderna
- Ett flexibelt system som snabbt kan hantera framtida förändringar

Företaget

Stadsverwarming Purmerend (SVP) är fjärrvärmeföretaget för Purmerend, en stad i norra Holland (Nederländerna). SVP grundades år 1981 som ett kommunalt företag och blev självständigt år 2007.

SVP levererar värme och vatten till ungefär 24 000 hushåll och 1 000 företag. Deras strategi är inriktad på hållbarhet, leveranssäkerhet, nöjda kunder och en adekvat finansiell avkastning. Kärnvärdena för SVP är kvalitet, innovation, samarbete och en serviceinriktad attityd. SVPs ambition är att bli det mest hållbara fjärrvärmeföretaget i Nederländerna inom en snar framtid. För att uppnå detta har SVP utvecklat programmet "DH 2.0". Programmet innehåller tre huvudpunkter: "Slimnet" som gör värmedistributionen mer effektiv, "Energytransition" som fokuserar på nya hållbara produktionsanläggningar och "Purmerend bespaart" som hjälper kunderna att sänka sin energiförbrukning.

Innan MECOMS™

Innan privatiseringen skedde front- och backofficearbetet genom externa leverantörer av en tredje part som använde sitt eget, externa IT-system. Den finansiella redovisningen hanterades genom kommunens IT-system. På grund av detta arrangemang var möjligheten till insyn i företaget begränsad. Walter Verdonk, ekonomiansvarig på SVP berättar: "Grunden i företaget var inte optimal. Bristen på insyn i affärerna gjorde det svårt för oss att fatta beslut och ha tillräcklig kontroll på verksamheten. Den externa hanteringen av verksamheten resulterade i en kreditsamling under genomsnittet och otillräcklig kontroll av kundnöjdheten. Dessutom bidrog den höga kostnaden för den externa hanteringen av tjänsterna till en operativ förlust."

Den holländska regeringen förberedde dessutom en betydande lagändring för fjärrvärmeindustrin och därför krävdes ett flexibelt tillvägagångssätt. På grund av detta bestämde sig den nya ledningen i SVP för att avsluta den externa hanteringen av tjänsterna för deras front- och backofficeaktiviteter som ett första steg i att förändra företagets arbetssätt.

Intern hantering av aktiviteter

2009 bestämde sig SVP för att ta tyglarna genom intern hantering av dessa aktiviteter. SVP etablerade en egen organisation för kundtjänst och skötte hanteringen av alla operativa och finansiella processer med ett eget nytt och integrerat IT-system. Under början av 2009 skapade SVP med hjälp av externa konsulter en lista på leverantörer av lösningar.

Walter Verdonk: "Varje leverantör fick chansen att presentera sin lösning. Våren 2009 bestämde vi oss för Ferrantis MECOMS™-produkt efter en noggrann jämförelse mellan alla alternativ. Nyckelfaktorerna i vårt beslut var deras imponerande meriter, speciellt införandet hos Essent Heat, och integrationen av alla MECOMS™ moduler med Microsoft Dynamics AX. Självfallet var även matchningen mellan våra behov och MECOMS™ styrkor en avgörande faktor."

CERTIFIED FOR



AX 2012



“MECOMS™ flexibilitet har möjliggjort för oss att snabbt anpassa några av våra system sedan lanseringen.

MECOMS™ har spelat en stor roll i förbättringen av våra affärsprocesser. Nöjdheten bland kunderna och deras betalningshastighet är bättre än någonsin samtidigt som våra operatörskostnader har minskat avsevärt.

Vårt företag är nu förberett för att hantera alla möjliga framtida förändringar.

— **Walter Verdonk**, ekonomiansvarig på SVP berättar

Snabb implementering

Implementeringen startades omedelbart. MECOMS™ användes för att hantera CRM, debitering, hantering av kreditering, mätningavläsningar och hanteringen av mätningdata. Tack vare en ny portal online blev det möjligt för kunderna att nå sin data på ett enkelt sätt. Den grundläggande Microsoft Dynamics AX-plattformen användes för generella ERP processer, så som finans, upphandling, hantering av aktier och projekt.

Walter Verdonk: “De första testerna demonstrerades i juni 2009. Under tiden extraherades den redan existerande datan från tredje parten. Det var en komplicerad och skör process som skulle genomföras på kort tid. Tack vare stort arrangemang från Ferrantis personal och hos SVP gick allt bra och systemet kunde lanseras som planerat: de finansiella processerna i januari 2010 följt av serviceprocesserna i februari 2010.”

Företagets värde

Walter Verdonk: “Sedan vi införde MECOMS™ har våra prestationer förbättrats markant på ett flertal fronter. Till exempel så är vår kundtjänst nu placerad på huvudkontoret tillsammans med alla andra avdelningar.”

“Tack vare integrationen av våra tjänster till ett enda system har vår personal blivit mer effektiv och vår kundtjänst är mycket mer involverad i våra kunder. Kundernas nöjdhet har ökat markant. Som exempel så var klagomålen mindre än 1 % av alla våra kundkontakter under 2010. Ett fantastiskt resultat, speciellt för att vara under lanseringsåret.”

“MECOMS™ har även gjort vårt system smartare och minskat avståndet till våra kunder. Exempelvis har reglerna för betalningshanteringar blivit klarare och kunderna kan nu få tillgång till sina mätningar och fakturor online. Vi kan även få en överblick över försenade betalningar och därmed vidta lämpliga åtgärder snabbt för berörda kunder. Tack vare detta har betalningshastigheten ökat markant.”

Marco Konijn, assisterande controller hos SVP, tillägger: “MECOMS™ erbjuder ett integrerat system för att hantera och analysera vår egen data. Det möjliggör för oss att fatta välinformerad beslut baserade på sofistikerad statistik. Vi kan till exempel kombinera kvantitativ data från transformatorstationer med olika kundgrupper för att agera med passande påföljder. Denna affärsintelligens möjliggör för oss att agera, inte bara inom området för kreditering utan även när det kommer till underhåll och optimeringen av vår värmeförsörjning.”

Walter Verdonk: “MECOMS™ flexibilitet har möjliggjort för oss att snabbt anpassa några av våra system sedan lanseringen. Sist men inte minst så har våra kostnader gått ner med cirka 20 %. MECOMS™ har spelat en stor roll i förbättringen av våra affärsprocesser. Nöjdheten bland kunderna och deras betalningshastighet är bättre än någonsin samtidigt som våra operatörskostnader har minskat avsevärt. Vårt företag är nu förberett för att hantera alla möjliga framtida förändringar.”

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