



## MECOMS™ INCREMENTA DEL 20% LA PRODUTTIVITÀ DEI DIPENDENTI WATERNET

La fusione che ha dato vita a Waternet ha innescato una riforma drastica del suo portafoglio IT. MECOMS™ ha permesso ai dipendenti Waternet di tradurre anche i processi più complessi in un'interfaccia utente efficiente e accessibile, aumentando così la loro produttività e soddisfazione, riducendo al contempo la necessità di formazione. Sorgenti di dati divergenti sono state facilmente integrate in un'unica soluzione flessibile, con un costo totale di proprietà decisamente più basso.

### In breve

#### CLIENTE

- Waternet, una fusione tra l'Autorità idrica di Amsterdam e l'Ufficio Comunale per la Rete Fognaria
- Gestisce l'intero ciclo idrico (produzione, erogazione e trattamento delle acque reflue)
- Zona operativa: Amsterdam e comuni circostanti
- 500.000 clienti fatturati e oltre 300.000 forniture

#### SFIDE CHIAVE

- Ridurre il costo totale di proprietà
- Risolvere le procedure più lente
- Trasferire l'ambiente IT internamente
- Integrare le fonti di dati derivanti dalla fusione

#### VANTAGGI

- Flessibilità per adattarsi a tutti i processi aziendali
- Intuitivo, curva di apprendimento breve
- Integrazione diretta di tutte le fonti di dati
- 50% di personale in meno impegnato nella gestione IT
- I dipendenti del front e back-office lavorano il 20% più velocemente

### Società

Waternet gestisce l'intero ciclo idrico, dall'acqua potabile fino alle acque reflue, nella città di Amsterdam e in diversi altri comuni. È il risultato di una recente fusione tra l'Autorità idrica di Amsterdam e l'Ufficio comunale per la rete fognaria. Oltre a erogare acqua potabile e a gestire il servizio fognario, Waternet è responsabile per la protezione contro le inondazioni, per il mantenimento della navigabilità delle vie d'acqua e per la manutenzione dei pittoreschi canali di Amsterdam.

#### L'Outsourcing è costoso

Waternet appaltava alla PWN, l'authority idrica provinciale, tutte le sue attività di pianificazione delle risorse d'impresa e di gestione del rapporto con i clienti. Secondo Kiki Quist, Responsabile funzionale di Waternet: "Questa soluzione non era solamente costosa, ma anche le attività erano di importanza troppo critica per l'azienda per ricorrere all'outsourcing. Volevamo passare a un ambiente IT interno con un costo totale di proprietà più basso".

Questa mossa audace significava molto più che l'acquisizione di nuovo hardware. I pacchetti SAP esistenti (SAP/CRM e SAP/ISU) erano molto rigidi e non erano adatti ai complessi processi di fatturazione dell'acqua. Kiki Quist: "Anche se dire 'bolletta dell'acqua' sembra semplice, i nostri processi aziendali non sono per niente semplici o diretti. Ad esempio, dobbiamo gestire molti trasferimenti, come i cambi di residenza. I clienti che si trasferiscono dovevano prima essere rimossi dal sistema SAP e successivamente ri-registrati al nuovo indirizzo. Le operazioni principali derivanti da questo processo erano incredibilmente impegnative in termini lavorativi. Dovevamo passare attraverso sette-nove diverse schermate SAP/ISU"

Kiki Quist: "Altre questioni non facilmente risolvibili con un sistema di fatturazione standard includono le nostre complesse regole per gli sconti, le bollette con o senza lettura dei contatori, bollette che devono essere inviate a un intermediario o agente, letture dei contatori che devono essere effettuate una volta all'anno o una volta al mese, ecc".

#### Alla Ricerca di una soluzione completa per la fatturazione dei consumi idrici

Di conseguenza, la lista dei requisiti era piuttosto pesante. Il nuovo sistema doveva offrire un supporto completo per tutti i processi aziendali che riguardano la fatturazione dell'acqua. Inoltre, doveva essere in grado di integrare una vasta gamma di dati molto diversi tra loro. Infine, doveva realizzare tutto ciò in maniera efficiente ed economicamente vantaggiosa. Waternet ha lanciato una gara d'appalto e ha ricevuto quattro proposte. Kiki Quist: "Due erano basate su SAP e la terza era una versione rivisitata di un vecchio pacchetto proprietario ERP. La quarta, MECOMS™, è risultata la più vantaggiosa a livello economico. Questa soluzione basata su Dynamics AX di Ferranti Computer Systems, era certificata da Microsoft e includeva un calcolo che ci mostrava che i nostri costi per l'IT nei cinque anni successivi sarebbero stati decisamente più bassi rispetto ai costi attuali per l'outsourcing. E questa è una proposta allettante per qualsiasi organizzazione".

#### Dimostrazione di fattibilità

In ogni caso, dato che il costo non è il solo fattore importante in una decisione informata, Waternet ha richiesto una dimostrazione di fattibilità ("proof of concept") a Ferranti e a un altro fornitore. A entrambi

CERTIFIED FOR



AX 2012

“Il nuovo ambiente MECOMS™ è così intuitivo che è già possibile iniziare a lavorarci molto rapidamente.

C'è un chiaro cambiamento nelle attività, perché adesso i reparti e i dipendenti possono fare molto di più da soli ed essere più veloci di circa il 20%.”

— **Kiki Quist**, Responsabile funzionale di Waternet

i candidati è stato concesso un mese di tempo per sviluppare due importanti processi aziendali: una procedura di cambio indirizzo e una chiamata di un cliente per correggere la bolletta di qualcuno che si è già trasferito. **Kiki Quist:** “Con il nostro vecchio sistema non sarebbe stato possibile risolvere questi problemi al telefono, dato che ci sarebbe voluta almeno mezzora”.

**Roel Derks di Ferranti:** “Siamo riusciti a ridurre il processo di cambio indirizzo solo a due schermate. Abbiamo anche trovato un'elegante soluzione per il problema del chiamante: l'addetto telefonico è ora in grado di creare una bolletta retroattivamente corretta mentre il cliente è in linea. Sulla base di questi due casi, siamo riusciti a dimostrare chiaramente che la produttività dei dipendenti Waternet avrebbero fatto un enorme balzo in avanti”.

Waternet ha richiesto un'altra dimostrazione di fattibilità per dimostrare la capacità di MECOMS™ di collegarsi a dati di sistemi diversi. Le società fuse, che insieme formano Waternet, vennero ciascuna con i loro processi e formati di dati specifici. La combinazione di queste sorgenti di dati è necessaria per creare un “Conteggio idrico complessivo”: una fattura con informazioni sia sull'acqua potabile sia sulle acque reflue.

**Kiki Quist:** “La dimostrazione di fattibilità riuscita e l'agevole collegamento alle fonti di dati esterne erano il motivo principale dietro la nostra scelta per MECOMS™ e Microsoft Dynamics™ AX”.

### La soluzione

Tutte le bollette dell'acqua potabile per i residenti di Amsterdam adesso sono generate con il nostro nuovo sistema ERP. Il programma elabora circa 400.000 forniture di acqua potabile e contiene le informazioni di circa 300.000 clienti. **Kiki Quist:** “Il nuovo ambiente MECOMS™ è così intuitivo che è già possibile iniziare a lavorarci molto rapidamente. I costi per la formazione dei nuovi dipendenti del front e back-office sono decisamente più bassi. C'è un chiaro cambiamento nelle attività, perché adesso i reparti e i dipendenti possono fare molto di più da soli ed essere più veloci di circa il 20%. Ciò si traduce in un significativo miglioramento della produttività. Prevedo che riusciremo a liberare un certo numero di dipendenti a tempo pieno per impiegarli in altre attività fondamentali”.

Per quanto riguarda la gestione del nuovo ambiente, **Kiki Quist afferma:** “Rispetto al passato, posso dire che il numero di persone impegnate nella gestione IT è stato ridotto del 50%. Ciò rappresenta un notevole risparmio di costo che aiuta ad accorciare il punto di pareggio dell'investimento. Dobbiamo ancora elaborare le cifre esatte ma tenuto conto dell'aumento dell'efficienza e dei notevoli risparmi in termini di tempo e costo, prevediamo di vedere un rapido ritorno dell'investimento e un basso costo totale di proprietà”.

### Conclusione

Per riassumere, **Kiki Quist afferma:** “MECOMS™ ci ha fornito una soluzione flessibile che offre un buon supporto per i nostri processi aziendali. Dato che questi processi sono in costante evoluzione, è importante sapere che il nostro sistema può essere adattato velocemente. In questo modo, possiamo servire meglio i nostri clienti riducendo al contempo i costi di servizio. I nostri utenti lavorano con un'interfaccia molto intuitiva e accessibile, che offre loro la possibilità di svolgere la maggior parte dei compiti in maniera indipendente. Ciò conferisce ai nostri dipendenti anche un maggior senso di soddisfazione e per l'organizzazione si traduce in un chiaro guadagno nella produttività. Siamo pertanto molto soddisfatti della soluzione realizzata da 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