



MECOMS™ HAR BIDRAGIT TILL 20 % ÖKAD EFFEKTIVITET HOS DE ANSTÄLLDA PÅ WATERNET

Sammangåendet som låg bakom Waternet bidrog även till en stor reform i deras IT-portfölj. MECOMS™ stärkte Waternets anställda genom att förvandla de mest komplicerade processerna till enkla och användarvänliga. Detta bidrog till nöjd personal med ökad effektivitet och ett mindre behov av upplärning. Olika datakällor integrerades till en enda flexibel lösning, med ett avsevärt lägre TCO.

Överblick

KUNDEN

- Waternet, en sammanslagning av Amsterdam Water Authority och det kommunala avloppsnätet DWR
- Hanterar hela vattencykeln (produktion, tillförsel och behandling av spillvatten)
- Verksamhetsområde: Amsterdam och närliggande kommuner
- 500 000 betalande kunder och mer än 300 000 kontakter

UTMANINGARNA

- Minska TCO
- Ta hand om tidskrävande processer
- Flytta in IT-lösningen internt
- Integrera olika datakällor som uppstod i och med sammanslagningen

FÖRDELARNA

- Flexibilitet att hantera alla affärsprocesser
- Användarvänligt och kort upplärningsprocess
- Direkt integrering av alla datakällor
- 50 % mindre personal som involveras i IT-hantering
- Anställda på front- och backoffice arbetar 20 % snabbare

Företaget

Waternet arbetar med hela vattencykeln, inklusive allt från dricksvatten till spillvatten. De är främst verksamma i Amsterdam och närliggande kommuner. Företaget är ett resultat av det nyligen genomförda sammangåendet mellan Amsterdam Water Authority och det kommunala avloppsnätet DWR. Utöver att man tillhandahåller dricksvatten och hantering av avlopp är Waternet också ansvarigt för skydd mot översvämningar, att hålla vattenvägarna farbara samt underhållet av Amsterdams idylliska kanaler.

Att ha externa leverantörer för tjänsten är kostsamt

Tidigare har Waternet använt sig av externa leverantörer för sina ERP/CRM behov till PWN, regionens vattenmyndighet. Kiki Quist, funktionell chef på Waternet: "Detta var en kostsam lösning samtidigt som dessa områden ansågs vara alltför viktiga för affärerna för att skötas genom externa leverantörer. Vi ville starta upp en intern IT-lösning med lägre TCO."

Detta stora steg innebar mycket mer än att endast införskaffa ny hårdvara. Det befintliga SAP-paketet (SAP/CRM och SAP/ISU) var väldigt stelt och var inte idealiskt för de komplexa processerna kring faktureringar för vattenanvändning. Kiki Quist: "Även om det låter enkelt med 'fakturering av vattenanvändning' så är våra affärsprocesser allt annat än enkla. Vi måste hantera stora förändringar så som adressändringar där kunder som flyttade först behövdes tas bort ur SAP systemet för att sedan registreras igen på sin nya adress. Denna typ av hantering av de olika processerna krävde mycket arbete. Man var tvungen att hantera sju till nio olika SAP/ISU-skärmar."

Kiki Quist: "Andra problematiska områden för ett standardfaktureringsprogram var våra komplicerade rabattregler, fakturor med och utan mätningar, fakturor som skulle skickas till kundens revisor eller ombud, fakturor som skulle skickas ut en gång om året alternativt en gång i månaden, etc."

Sökes: en komplett lösning för fakturering av vattenanvändning

Allt detta ledde till en lista med många krav. Det nya systemet skulle erbjuda en komplett lösning för alla affärsprocesser kring faktureringen. Det skulle dessutom kunna integrera olika datakällor. Till sist skulle alla dessa krav dessutom uppnås på ett smidigt och kostnadseffektivt sätt.

Waternet lade ut uppdraget på offert och man fick fyra svar. Kiki Quist: "Två var baserade på SAP och det tredje var en anpassad version av ett gammalt patentskyddat ERP-paket. Den fjärde offerten, MECOMS™, stod ut som det mest ekonomiskt fördelaktiga. Denna Dynamics™ AX-lösning från Ferranti Computer Systems var Microsoftcertifierat och inkluderade en kostnadsberäkning som visade att våra IT-kostnader för de följande fem åren skulle vara avsevärt lägre än våra dåvarande kostnader för externa leverantörer. Det var ett attraktivt anbud för vilken organisation som helst."

Bevis på funktion

Priset är dock inte den enda avgörande faktorn bakom ett väl underbyggt beslut. På grund av detta begärde Waternet ett funktionsbevis från Ferranti och en annan leverantör. Båda parterna fick en månad på sig att utveckla två viktiga affärsprocesser, adressändring och hanteringen av felaktig

CERTIFIED FOR



AX 2012

“Våra användare har nu möjlighet att klara av de flesta uppgifterna självständigt tack vare det intuitiva och användarvänliga gränssnittet. Det ger våra anställda en bättre självkänsla samt att det bidrar till en vinst i produktiviteten för organisationen.”

— **Kiki Quist**, Funktionell chef på
Waternet

fakturering hos en kund som redan flyttat. **Kiki Quist:** “Det var inte möjligt för oss att lösa sådana problem via telefon tidigare då de tog en halvtimme att lösa med vårt gamla system.”

Roel Derks från Ferranti: “Vi kunde minska processen för adressändringar till endast två skärmar. Vi har även lyckats skapa en smidig lösning för kunden: kundtjänsten kan nu skapa en retroaktivt rättad faktura under tiden kunden väntar i telefonen. Baserat på dessa två scenarier kunde vi förutse att effektiviteten hos Waternets anställda skulle förbättras markant.” **Waternet** krävde dessutom intyg på att MECOMS™ skulle klara av att koppla ihop data från olika system. De sammanslagna företagen samt Waternet hade sina egna processer och dataformat. Att kombinera de olika datakällorna är nödvändigt för att skapa en “Total Water Memorandum”: en faktura med såväl dricksvatten som spillvatten.

Kiki Quist: “Beviset på ett lyckat koncept och på den problemfria sammankopplingen med externa datakällor var det största skälet till att vi valde MECOMS™ och Microsoft Dynamics™ AX.”

Lösningen

Fakturorna för dricksvatten till Amsterdams invånare skapas med det nya ERP systemet. Systemet hanterar ungefär 400 000 leveranser för dricksvatten och lagrar ungefär 300 000 kunders information. **Kiki Quist:** “Arbetsmiljön för det nya MECOMS™ är så intuitivt att arbetet med det kan påbörjas snabbt. Utbildningskostnaderna för de nyanställda på front- och backoffice är mycket lägre. Det är en stor skillnad i aktivitet eftersom avdelningar och anställda kan klara av fler uppgifter på egen hand och produktiviteten har blivit ungefär 20 % högre. Det bidrar till en väsentlig förbättring i produktiviteten. Jag uppskattar att vi kommer ha möjligheten att låta några FTE:-er arbeta inom andra kärnaktiviteter.”

När det kommer till hanteringen av den nya miljön säger **Kiki Quist:** “I jämförelse med tidigare så har antalet personer involverade i IT-hanteringen minskat med 50 %. Detta bidrar till en betydelsefull kostnadsänkning som bidrar till att investerare snabbare når nollpunkten. Vi räknar fortfarande på de exakta siffrorna men med tanke på den ökade effektiviteten och sänkningarna av kostnaderna och tidsförbrukningen så förväntar vi oss att se en snabb ROI och en låg TCO.”

Sammanfattning

Sammanfattningsvis säger **Kiki Quist:** “MECOMS™ har gett oss en flexibel lösning som erbjuder ett bra stöd för våra affärsprocesser. På grund av de ständiga förändringarna i dessa processer känns det tryggt att ha ett system som snabbt kan anpassas. Detta ger oss möjlighet att bidra med bättre kundservice samtidigt som det sänker våra kostnader. Våra användare har nu möjlighet att klara av de flesta uppgifterna självständigt tack vare det intuitiva och användarvänliga gränssnittet. Det ger våra anställda en bättre självkänsla samt att det bidrar till en vinst i produktiviteten för organisationen. Vi är mycket nöjda med lösningen som Ferranti har gett oss.”

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