



## Klanten AWW snel en efficiënt geholpen, Cost-To-Serve daalt drastisch.



itineris  
excellence in utilities

T +32 9 386 01 02  
E info@itineris.net

www.itineris.net

Om zijn interne werking en dienstverlening verder te verbeteren, besliste drinkwaterproducent AWW in 2004 over te schakelen naar een procesgestuurde manier van werken. Een geïntegreerde informaticaondersteuning is hiervoor een absolute must.

Vooraf omwille van de flexibiliteit werd, in overleg met IT-partner Itineris, besloten om Microsoft Dynamics AX te implementeren. Een streng projectbeleid leidde alvast tot de integratie van het klantencontactcenter met de rest van de bedrijfsvoering en de implementatie van de Itineris Utilities Oplossing incl. Xellent, een facturatiemodule voor nutsbedrijven.

Via een enkel toegangspunt krijgen helpdeskmedewerkers nu zicht op de status van een klant en kunnen ze vragen meteen goed beantwoorden. Integratie met het internet zal de elektronische facturatie nog versnellen en zal directe controle van de gegevens mogelijk maken. Een van de belangrijkste voordelen van deze geïntegreerde manier van werken is een hogere gegevenskwaliteit. Voor een nutsbedrijf als AWW wordt haar kern-doelstelling als dienstverlenend bedrijf hiermee direct gediend.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** Drinkwaterproducent

### Profiel

AWW is één van de grootste drinkwaterproducenten in de Benelux. De maatschappij produceert en levert jaarlijks meer dan 150 miljard liter. Daarvan gaat 72% naar de inwoners en de industrie van de Antwerpse regio en 28% naar andere Vlaamse drinkwaterbedrijven.

### Uitdaging

AWW wilde overstappen naar een procesgestuurde manier van werken, waarbij alle informaticasystemen van de verschillende afdelingen geïntegreerd werden. Met de klanten beter dienen als finaal doel.

### Oplossing

Microsoft Dynamics AX, aangevuld met de Itineris Utilities Solution en Xellent billing oplossing, verbetert de klantenservice.

### Voordelen

- Een enkel toegangspunt voor de medewerkers
- Integratie met het internet
- Controlemogelijkheden vergroten
- Gegevenskwaliteit verhoogt
- Mobiliteit en laptops verhogen de effectiviteit van de mobiele medewerkers
- Klantenservice stijgt

**D**e AS/400 met veel maatwerk, aangevuld met de ReMax boekhoudingssoftware, voldeed toch niet meer voor een modern nutsbedrijf als AWW. Vooral de integratie tussen de verschillende toepassingen ontbrak. Het viel bijvoorbeeld niet meer te verantwoorden dat elke maand de geaggregeerde gegevens van de 50.000 facturen (600.000 facturen per jaar) in de boekhouding manueel moesten ingegeven worden.

Om zijn interne werking en dienstverlening verder te verbeteren, besliste AWW in 2004 om over te schakelen naar een procesgestuurde manier van werken, waarbij ook de informatica-ondersteuning moest geïntegreerd worden. De keuze voor een automatiseringspakket drong zich op. Dat zou instaan voor de integratie tussen de systemen van de verschillende afdelingen, bereikbaar via een enkele gebruiksvriendelijke interface. Ook GIS, stockbeheer, werkplanning, en het klantencontactcenter zouden geïntegreerd worden. Om de mobiliteit en flexibiliteit van de medewerkers te stimuleren, stond ook de aankoop van pocket pc's en laptops op het programma.

### Atlas draagt de processen

Het voornemen om de bedrijfsvoering te verbeteren, leidde tot een groot project, met in eerste instantie vooral impact binnen de afdeling Marketing en Verkoop, Logistiek en de boekhouding. Maar ook de werking van de aankoopdienst, de magazijnen en de personeelsafdeling zal ermee ondersteund worden. Dit grote project kreeg de naam Atlas mee en wordt voor het gedeelte binnen Marketing en Verkoop geleid door Koen Meersschaert. "Atlas kadert volledig in onze missie en strategie. Wij willen totaaloplossingen bieden voor de levering en behandeling van water. Daarbij is maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen met een evenwicht tussen economische en sociale belangen heel belangrijk. Een procesgerichte organisatie uitbouwen met aangepaste en geïntegreerde ICT-ondersteuning dient deze objectieven," zegt Koen Meersschaert, coördinator Marketing & Verkoop van AWW.

### 20.000 facturen per nacht

Voor de uitwerking van het Atlasproject binnen Marketing & Verkoop werd een beroep gedaan op IT-partner Itineris, gespecialiseerd in bedrijfsautomatisering van nutsbedrijven. Itineris schoof tijdens de selectieronde haar specifieke utility oplossing gebaseerd op Microsoft Dynamics AX naar voren. "Dit softwarepakket werd in een onderzoek geprezen om zijn flexibiliteit en dat is voor ons heel belangrijk," stelt Koen, "vooral ook om de talrijke wetswijzigingen vlot te kunnen volgen is het key dat AWW koos voor een echte utility oplossing met bewezen ervaring."

Alle medewerkers van het klantencontactcenter moeten tegelijkertijd op het systeem kunnen werken.

Dynamics AX werd aangevuld met de Itineris Utilities Solution en Xellent facturatiemodule verdeeld door Itineris. De software verwerkt in slechts drie uur tijd tot 20.000 facturen per nacht, waarvan tweederde voorschotten en een derde verbruiks- en afrekeningsfacturen. Voor AWW is dat voldoende, maar het systeem kan meer aan als het nodig is. De software laat automatische controle toe, is in staat om opdracht te geven van betaling van negatieve saldi, genereert automatisch lijsten van slechte betalende, kan factureren op basis van volume in plaats van op vaste tijdstippen en is flexibel wanneer het om prijs- of wettelijke aanpassingen gaat.

### Minder hulpkreten

Deze nieuwe manier van werken wil eveneens het aantal oproepen bij het klantencontactcenter drastisch terugdringen. Daarbij speelt vooral het internet een grote rol, bijvoorbeeld wat de registratie van de waterstanden betreft. Een onmiddellijke controle zorgt ervoor dat zichtbare fouten meteen gecorrigeerd worden. Het systeem maakt direct de factuur aan en toont die aan de klant, die meteen ook de kans krijgt om via het internet te betalen. Contractovernames en het beheer van de persoonlijke data worden eveneens via deze weg geregeld.

Voor de helpdeskmedewerker in het contact center werkt het systeem heel makkelijk omdat ze hiermee één toegangspunt tot alle informatie krijgen. Zij kunnen alle klantgegevens via een uniek klantnummer raadplegen, maar ze kunnen eveneens opzoeken op basis van andere criteria zoals meternummer of bevoorradingsadres. Dankzij een overzichtelijke gebruikersinterface en directe toegang tot de toepassingen van verschillende AWW-afdelingen, kunnen zij de vragen van klanten veel vlotter beantwoorden. Het systeem geeft hen immers een "totaal klantzicht": ze krijgen zicht op uitzonderlijke situaties zoals een te lage druk, afsluiting omwille van niet-betaling of openstaande facturen. Aandachtspunten worden door het systeem automatisch met stip aangegeven. Een dergelijke werkwijze stelt de helpdeskmedewerker in staat om de klanten zo volledig mogelijke informatie te geven, waardoor de klanten niet meer moeten terugbellen en het aantal oproepen vermindert.

Mobiel personeel krijgt in 2007 een PDA of een laptop mee. Bijkomende gegevens, die moeilijk voorspelbaar zijn, kunnen zo van op afstand meteen ingevoerd worden. Ook wordt rechtstreekse dispatching vanuit het moederkantoor naar de technici op de baan mogelijk. Handig is bovendien dat het systeem losse nota's kan koppelen aan



**"De geïntegreerde bedrijfsvoering zal instaan voor een verbeterde toegankelijkheid, deling en uitwisseling van informatie. Hierdoor kunnen processen die over verschillende afdelingen heen gaan, makkelijker uitgevoerd en beheerd worden."**

Koen Meersschaert,  
coördinator Marketing & Verkoop van AWW

bepaalde gegevens. Op die manier wordt binnen- en buitengaande communicatie in de juiste context opgeslagen.

### Kwaliteit van de gegevens verbetert

Een automatiseringspakket verbetert de kwaliteit van de ingevoerde data. Voor projectmanager Koen Meersschaert was het vooral ook belangrijk dat het systeem voldoende eenduidig was. Verwarring tussen verschillende klanten bijvoorbeeld is uit den boze. Twee verschillende personen met dezelfde naam kunnen nu niet meer door elkaar gehaald worden door gebruik van het rijksregisternummer. Ook zijn we in de mogelijkheid verschillende communicatiekanalen te gebruiken zoals e-mail, fax, gescande documenten, uitgaande briefwisseling of draadloze systemen."

Het project wordt in kleinere modules afgewerkt. "Op die manier behouden we overzicht. Hierdoor kan AWW samen met ons, per tijdseenheid van zes weken, het project evalueren en eventueel bijsturen", zegt Edgard Vermeersch, managing director van implementatiepartner Itineris, "Rational Unified Process werkt als basis van onze projectmethodologie. RUP dient als leidraad voor het project, van scopebepaling tot finetuning. Het concentreert zich op wat werkelijk van belang is voor het bedrijf en de prioriteiten worden hierop afgestemd. Deze aanpak laat AWW en Itineris toe om het project flexibel te sturen in lijn met de bedrijfstrategie."

## Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00, of bezoek <http://www.microsoft.com/belux/nl/executivecircle/default.aspx>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Cases per sector:

[http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories\\_industry.aspx](http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories_industry.aspx)

Cases per product:

[http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories\\_product.aspx](http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories_product.aspx)

Voor meer informatie over de producten en diensten van Itineris, bel naar +32 (0)9 386 01 02 of bezoek de website [www.itineris.net](http://www.itineris.net)

Meer informatie over AWW bel naar +32 (0)3 244 05 00 of bezoek [www.aww.be](http://www.aww.be)



### Eigen eerstelijns hulp

Om het project op de sporen te houden, werkt AWW met een groep sleutelgebruikers, ook mensen die niet echt computerminded zijn. Zij zorgen ervoor dat het project voor iedereen aanvaardbaar blijft. "Door zo intensief samen met onze partner met dit project bezig te zijn, ontstaat een gedocumenteerd systeem waarmee we eenvoudige eerstelijns hulp kunnen bieden. Het heeft geen zin om voor elk wissel van een derde partij af te hangen," zegt Koen Meersschaert. "In ieder geval appreciëren wij het enorm dat Itineris het goede evenwicht wist te vinden tussen prijs, kwaliteit en budget."

**De unieke projectaanpak van Itineris, haar specifieke expertise en ervaring van de eigenheden van de utilitiesmarkt bleken sleutelementen voor de succesvolle implementatie van dergelijk complex utilities project.**

**Hendrik Seuntjens, manager van AWW**

Hoe kwaliteitsvol het project was, illustreert de minieme uitval tijdens de dataconversie. De gigantische hoeveelheid aan gegevens van alle 150.000 klanten (master data, historie, orders, services, etc...) werden geconverteerd. Dankzij de iteratieve projectaanpak van Itineris slaagde AWW erin de uitval te beperken tot slechts 22 klantgerelateerde gegevens waarvan de reden was bekend. Dit was zonder meer een unieke prestatie. Kort na de opstart van de toepassing was het nog te vroeg om de voordelen van Axapta helemaal hard te maken. "Wel kunnen we met zekerheid zeggen dat de kwaliteit van onze gegevens erop vooruit gaat en dat ook de verwerking van die gegevens vlugger gebeurt. Waar co-dabestanden vroeger op 24 uren verwerkt werden, gebeurt dit nu op een viertal uren."