



Dankzij automatisering kunnen medewerkers ENECO meer aandacht schenken aan klanten



excellence in utilities

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

www.itineris.net

ENECO Business to Business, de divisie voor bedrijfsklanten van de Nederlandse energieleverancier ENECO, levert elektriciteit, gas en warmte aan bedrijven. ENECO wou haar informaticasystemen en de bedrijfsprocessen eromheen stroomlijnen en tegelijk de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten versnellen. Daarbij wilde ze haar computersystemen geschikt maken voor e-businessstoepassingen om de klantvriendelijkheid verder te verbeteren en de afhandelingskosten verder te verlagen. ENECO besliste daarom te investeren in de automatiseringssoftware Microsoft Dynamics AX en de extra software van Itineris die alle bedrijfsprocessen van offerte tot facturatie automatiseert. Daardoor werken de commerciële en administratieve medewerkers nu sneller en efficiënter. De financiële directie kan de lopende activiteiten beter opvolgen en de IT-afdeling kan het centrale computersysteem efficiënter beheren. Modules voor e-business kan men eenvoudig op het bestaande systeem toevoegen. ENECO verwacht dan ook een omzetstijging en productiviteitsverhoging zodat de investering op twee jaar tijd terugverdiend zal zijn.

Overzicht

Land: Nederland

Sector: Energie

Profiel

ENECO is één van de drie grote energiebedrijven in Nederland. De integrale dienstverlening van ENECO omvat de productie, het transport en de levering van elektriciteit, gas, warmte en bijbehorende diensten (meten, beheren, installeren en factureren). In totaal bedient ENECO ongeveer twee miljoen zakelijke en huishoudelijke klanten.

Uitdaging

ENECO wou haar informaticasystemen en de bedrijfsprocessen eromheen stroomlijnen en tegelijk de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten versnellen. Daarbij wilde ze haar computersystemen geschikt maken voor e-busnesstoepassingen om de klantvriendelijkheid verder te verbeteren en de afhandelingskosten verder te verlagen.

Oplossing

Na een uitgebreide selectie koos ENECO voor Microsoft Dynamics AX aangevuld met de specifieke software en ervaring van Itineris. Deze totaaloplossing zorgt voor de automatisering van de bedrijfsprocessen van offerte tot facturatie.

Voordelen

- Sneller en efficiënter nieuwe producten creëren (kortere time to market)
- Volgens gestandaardiseerde processen werken
- Minder administratief en manueel werk
- Minder risico op fouten
- Meer aandacht voor contacten met de klant
- Klanten zijn meer tevreden
- Correcte facturen
- Efficiënt te beheren systeem
- Omzetstijging dankzij automatisering
- Lagere *cost to serve*

ENECO Business to Business, de divisie voor bedrijfsklanten van het Nederlandse energiebedrijf ENECO levert elektriciteit, gas en warmte aan ondernemingen. "Om onze productvormen en contracten met de klanten goed en snel vast te leggen en vervolgens te factureren, hebben we geïnvesteerd in Microsoft Dynamics AX", vertelt Jeroen Bode, manager operations bij ENECO B2B. "Daarmee bereiken we drie doelstellingen ineens: het verkorten van de time-to-market aangezien we heel flexibel nieuwe producten kunnen ontwikkelen, het verlagen van de cost-to-serve en, afgeleid daarvan, een verbeterd zicht op onze verkoopprocessen en van de afhandeling van contracten."

Voorheen werkte ENECO met verschillende, gekoppelde computersystemen waarmee men op vlak van samenwerking en gebruikskost een verbetering kon realiseren.

"We denken onze investeringen op een kleine twee jaar terugverdiend te hebben."





"De flexibiliteit van onze offerte- en contractfase is essentieel om onze klanten nog beter te dienen en onze omzet te kunnen verhogen."

Jeroen Bode, Manager Operations bij ENECO B2B

Bovendien vroegen een aantal klanten om e-business-toepassingen die om een geïntegreerde en goed beveiligde IT-infrastructuur vragen. "Stilaan begon het vorige, heterogene systeem ons teveel tijd en geld te kosten. Ook de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten moesten we kunnen versnellen. De concurrentie in onze sector is erg scherp zodat we in staat moeten zijn om heel snel te ontwikkelen", aldus Jeroen Bode.

Na een intensieve selectie koos ENECO voor Itineris. Die heeft specifieke software voor nutsbedrijven op basis van de automatiseringssoftware Microsoft Dynamics AX. "We wilden een flexibel systeem op maat van onze B2B-afdeling waar zo'n 150 mensen werken. Daarbij zochten we een partner die van bij de start zou meedenken over onze specifieke behoeften. Dat deed Itineris al van tijdens de offertefase", legt Jeroen Bode uit. Ongeveer 80 mensen in de verkoop- en marketingafdeling gebruiken nu de nieuwe software.

Voor de gebruikers is er heel wat ten goede veranderd.

De bedrijfs-processen van offerte tot facturatie zijn nu geautomatiseerd. Het goedkeuringsproces loopt automatisch, zodat elk document op het juiste moment door de juiste persoon wordt gevalideerd. En de gebruikers krijgen de nodige gegevens op één scherm. Zelfs gegevens uit andere computersystemen kunnen door Microsoft Dynamics AX worden weergegeven alsof ze in het systeem zelf zitten. "Dat is een heel grote verbetering in vergelijking met voorheen. Vroeger moesten onze medewerkers hun informatie uit verschillende toepassingen halen. Ze moesten te vaak van het ene naar het andere systeem overschakelen om extra informatie te zoeken. Dat foutenrisico hebben we met onze centrale software tot zo goed als nul herleid. We kunnen nu ook contracten opstellen binnen één enkel systeem. Omdat alles op een eenvormige manier is vastgelegd, kan de financiële directie daardoor vlotter opvolgen wat gebeurt. De gebruikers kunnen ook de voortgang van hun eigen acties beter opvolgen. Ze krijgen bijvoorbeeld een automatische verwittiging wanneer een offerte afloopt zodat ze contact kunnen opnemen met de klant. Bovendien

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.be/business/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Itineris, bel naar +32 (0)9 386 01 02 of bezoek www.itineris.net.

Voor meer informatie over ENECO, bezoek www.eneco.nl.

kunnen wij de klant sneller informatie doorgeven wanneer die erom vraagt en is het centrale systeem veel efficiënter te beheren dan onze vorige systemen", zegt Jeroen Bode.

"Bedrijven met meerdere vestigingen vormen een belangrijke doelgroep voor ons, maar het is relatief complex om voor hen contracten op te stellen en hen te factureren. Met behulp van Microsoft Dynamics AX willen we dat segment beter bedienen. Bovendien kunnen onze medewerkers van de marketing en verkoop zich veel meer richten op het aanbieden van het juiste product, waardoor onze cost-to-serve verlaagt. De klant krijgt een betrouwbaarder leverancier en het product dat voor hem het best geschikt is. Tegelijk kunnen wij meer tijd investeren in diensten voor de eigenlijke verkoop dan in diensten na de verkoop. De flexibiliteit van onze offerte- en contractfase is essentieel om onze klanten nog beter te dienen en onze omzet te kunnen verhogen. Onze investering in de software was behoorlijk groot, maar we denken die op een kleine twee jaar terug te verdienen. Bovendien hebben we een van de meest moderne systemen voor onze sector in huis", zegt Jeroen Bode.

ENECO heeft ook vestigingen in België en is aan het onderzoeken of het zinvol is om er Microsoft Dynamics AX met de extra software van Itineris te installeren. Dat wordt een volledig nieuw project, aangezien de producten van ENECO en de wettelijke voorschriften voor energiebedrijven in België anders zijn dan in Nederland.

Software & Services

Business Solutions

Microsoft Dynamics AX