



Essent investeert meer tijd in klanten dankzij automatisering facturatie



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

www.itineris.net

Essent wilde de facturatie voor haar industriële klanten grondig automatiseren. Facturen opmaken was hoofdzakelijk een manueel proces, waarbij men onnoemelijk veel gegevens moest intikken. Onvermijdelijk werden daarbij af en toe fouten gemaakt. Om fouten te vermijden en een betere klantenservice naar dit segment te kunnen garanderen, zocht Essent een oplossing.

Informaticapartner Itineris stelde haar B2B-nutsoplossing voor, gebaseerd op Microsoft Axapta. Een grondige voorbereiding en talloze tests zorgden ervoor dat de complexe implementatie en migratie naar deze nieuwe omgeving rond was in zes maanden. Van bij het begin werden alle medewerkers nauw betrokken bij dit grote informaticaproject. Sinds Essent de facturatie voor haar industriële klanten automatiseerde, krijgen zij met vaste regelmaat een correcte factuur die veel gedetailleerder is. Essent investeert de vrijgekomen tijd in een betere dienstverlening en een dynamische benadering van haar klanten. De energieleverancier kan nu ook sneller inspelen op wijzigingen in de markt en extra markt-aandeel binnenhalen. Naar de toekomst toe zal Essent de automatisering nog verder uitbreiden.

Overzicht

Land: België

Sector: Energie

Profiel

Essent levert gas en elektriciteit in België, Duitsland en Nederland, zowel aan particulieren als bedrijven. In België is Essent de grootste alternatieve energieleverancier, met meer dan 200.000 huisgezinnen en 2.000 bedrijven in haar klantenbestand. Bij Essent België werken ongeveer 135 mensen.

Uitdaging

Essent wilde het Back Office systeem voor het B2B-segment volledig automatiseren en op die manier meer tijd vrijmaken voor de klanten. Essent wil de omzet voor dit segment immers verdubbelen in drie jaar. De migratie van miljoenen gegevens moest vlot en gegarandeerd foutloos verlopen.

Oplossing

Informaticapartner Itineris installeerde haar nutsmodules, waaronder Xellent, gebaseerd op Microsoft Axapta. Na een feilloze migratie investeert Essent de gewonnen tijd in extra tijd voor de klant en meer analyse.

Voordelen

- Gegarandeerd correcte facturen
- Betere klantenservice
- Duidelijke en gedetailleerde facturen
- Alle gegevens in één centraal systeem
- Klant kan historiek bekijken op factuur
- Binnenkort veel sneller offertes maken
- Flexibele en betrouwbare oplossing
- Nauwelijks support nodig
- Klant weet termijn en bedrag van factuur op voorhand
- Betalingsachterstand is met 40% verminderd
- Minder gegevensinput en meer analyserwerk motiveren medewerkers
- Exponentiële groei mogelijk met zelfde personeelsbezetting

Essent wilde de facturatie voor haar industriële klanten om twee redenen grondig automatiseren. Enerzijds moest dit absoluut correcte facturen garanderen, wat in het verleden niet altijd het geval was wegens de complexiteit ervan. Anderzijds wilde Essent de klantenservice naar dit segment nog verder verbeteren. Medewerkers van Essent die voorheen instonden voor de manuele gegevensinput bij het opmaken van facturen, zouden dankzij de automatisering hiervoor extra tijd krijgen.

"Al onze facturen moeten sinds kort beantwoorden aan GridFee, een reeks specifieke normen voor de geliberaliseerde energiemarkt in België", zegt Jan Verbieren, Business Support Director bij Essent. "Facturen opmaken was voor 90% een manueel proces, waarbij onnoemelijk veel gegevens ingetikt werden in tabellen in Microsoft Excel en Access. Onvermijdelijk werden daarbij af en toe fouten gemaakt. Voorschotfacturen waren soms minder accuraat en duidelijk, wat tot discussies leidde. Daarom wilden we het hele proces automatiseren."

Essent wilde beginnen met de automatisering voor de B2B-markt, een doelgroep die momenteel de helft uitmaakt van de omzet voor Essent België en ongeveer 2.000 klanten telt. Essent wil dat aantal binnen drie jaar verdubbeld zien, vandaar de investering in informatica om deze groei mee te ondersteunen. Jan Verbieren: "Bij onze start in 2003 kozen we voor een degelijke oplossing die de nodige volumes aankon: Microsoft Axapta en Xellent 3.10. Dit systeem voldoet vandaag voor de facturatie van het residentieel klantensegment, meer dan 200.000 gezinnen in het totaal. De facturatie voor de B2B-markt zit veel complexer in elkaar. Daarom vroegen we aan onze informaticapartner Itineris om een oplossing die ze snel konden leveren." Itineris stelde haar B2B-nutsoplossing voor, gebaseerd op Microsoft Axapta. De complexe implementatie en migratie naar deze nieuwe omgeving was rond in zes maanden.

Tonnen informatie verwerken met één systeem

Een energiefactuur voor bedrijven is een complexe berekening en houdt veel meer in dan de vermenigvuldiging van kilowattuur en tarief. Terwijl bij consumenten slechts twee tarieven gelden (dag- en nachttarief), onderscheidt men voor bedrijven verschillende soorten complexe verbruiksprofielen. Daarnaast spelen er verschillende taksen mee en moeten de distributiekosten door Elia en Fluxys doorverrekend worden via

nacalculatie. Je moet ook rekening houden met regulatoren en wetgevers die elk hun regels hebben, afhankelijk van het gewest, de provincie en de stad. Ten slotte rekenen de meterstanden van bedrijven met kwartierwaarden, wat allemaal samen massa's gegevens oplevert.

"Bij de migratie moesten we liefst 120 miljoen gegevens omzetten", zegt Jan Verbieren. "Al die informatie komt elektronisch binnen in één en hetzelfde systeem, en dat is net het grote voordeel. Zodra zich een onregelmatigheid voordoet, krijgt een van onze experts een verwittiging. Dat is het geval als er een cijfer niet binnenkomt, of een bepaalde waarde overschreden wordt. Vroeger was het bijna onbegonnen werk om dergelijke fouten te traceren, aangezien 90% van het werk manueel gebeurde. Nu kunnen we de klant een correcte factuur opsturen die veel gedetailleerder is en waar hij zelfs zijn historiek kan bekijken."

In de vrijgemaakte markt moeten energieleveranciers klant- en meetgegevens uitwisselen als iemand van leverancier verandert. Itineris heeft hiervoor specifieke modules in huis, waardoor de gegevensoverdracht nu conform de regels, veel sneller en nauwkeuriger gebeurt. "Bij een verhuis had je vroeger één kans op vier op een foutieve gegevensoverdracht", zegt Piet Ysabee van Itineris. "Dat is wat eigen aan de sector, omdat je gegevens door talloze partijen aangepast moeten worden. Wij hebben die foutenlast tot een absoluut minimum beperkt. De regelgeving is immers helemaal in onze module geautomatiseerd en vereist geen verdere menselijke tussenkomst."

Goede voorbereiding en een competente partner: de basis voor een geslaagde migratie

"We werkten al van bij het begin met Itineris en kenden hen dus goed", legt Jan Verbieren uit. "Zowel in België als in Nederland waren we overtuigd van hun voorstel. Ze hebben intussen een aantal projecten bij andere energiebedrijven succesvol afgerond. Itineris is thuis in onze markt en kent de processen door en door. Ze hebben als geen ander de expertise, zowel op het gebied van de business als technisch. Microsoft Axapta geeft de flexibiliteit en betrouwbaarheid die we nodig hadden voor onze industriële klanten waar elke situatie anders is. De combinatie van een standaard oplossing met de specifieke energiemodules van Itineris was de ideale oplossing waar we dringend op zoek naar waren. De concrete realisatie moest in twee stukken verlopen: een technisch realisatielukkig en de gegevensmigratie, die ongeveer acht weken duurde. Bij de start van dit project hebben we een



"Itineris is thuis in onze markt en kent de processen door en door. Ze hebben als geen ander de expertise, zowel op het gebied van de business als technisch."

Jan Verbieren, Business Support Director bij Essent

heel duidelijke procesgeoriënteerde blauwdruk gemaakt, niet vanuit de IT-afdeling maar samen met de mensen die dagelijks met de facturatie bezig zijn. We wilden samen met hen eerst nadenken over wat ze allemaal wilden en of dat haalbaar was. Zij hebben aanwijzingen gegeven: dit moet zo en daar moet het zo. Meer dan 90% van hun opmerkingen of vragen zijn doorgevoerd. Van de overige 10% hebben we open gecommuniceerd waarom we die niet konden doorvoeren. Daarna hebben we een prototypefase opgestart, gevolgd door een verbeteringsfase en uiteindelijk een tiental finale testfases. De goede voorbereiding wierp zijn vruchten af. Tijdens een van de tests rekenden we enkele facturen manueel uit. Itineris maakte diezelfde facturen op, maar dan geautomatiseerd via het nieuwe systeem. Het resultaat



"De tijd om met nieuwe producten en diensten op de markt te komen, is veel korter. We kunnen nu veel sneller inspelen op de noden van onze klanten en extra marktaandeel binnenhalen."

Jan Verbieren, Business Support Director bij Essent

mocht er zijn: de twee versies kwamen tot op de eurocent nauwkeurig met elkaar overeen. We stonden voor een grote uitdaging en hebben die met brio gehaald."

Vrijgekomen tijd investeren in de klant

In de laatste testfase was 96% van de facturen meteen volledig en correct. Van de overige facturen ontbraken de juiste gegevens. Voor foute data die bleven terugkomen, schreef Itineris speciale *scripts*. Eind augustus verstuurde Essent de eerste facturen die automatisch uit het systeem liepen naar al haar industriële klanten. Itineris keek toen nog over de schouder mee, maar sindsdien kan Essent alleen verder. Alles verliep probleemloos. "Er is zelfs verbazend weinig support nodig", zegt Piet Ysabie. "Af en toe krijgen we nog een vraag van eindgebruikers, maar het budget dat voor support voorzien was, blijkt veel te hoog. Dat vindt Essent niet erg, natuurlijk."

Sinds de automatisering van de facturatie voor de industriële klanten, kan Essent meer tijd investeren in een betere dienstverlening. Intussen is 80% van het facturatieproces geautomatiseerd, een percentage dat nog verder zal stijgen. De vrijgekomen tijd gebruikt Essent voor een dynamische benadering van de klant. "Bij de eerste factuur volgens de nieuwe methode hebben we de klant geïnformeerd wat veranderd was", zegt Jan Verbieren. "We vroegen of alles duidelijk was en of ze vragen hadden. We kregen echt veel positieve reacties. Vroeger ontving de klant zijn factuur ergens in de loop van de maand. Het gebeurde dat hij één maand geen factuur kreeg, de volgende maand een correctie en dan nog een voorschotfactuur. Dat leidde tot een complexe situatie. Nu weet hij bijna dag op dag wanneer hij ze zal krijgen en wat het bedrag ervan zal zijn. De factuur bevat ook de details die sommige bedrijven nodig hebben, bijvoorbeeld om bepaalde kosten door te rekenen aan interne afdelingen of klanten. De klant kan zijn betalingen beter inplannen, waardoor zijn betaalgedrag ook verbetert. Betalingsachterstanden zijn met 40% vermindert, onder meer omdat ook de aanmaningen tot betaling volledig geïntegreerd zijn in het nieuwe systeem. En we moeten veel minder terugkomen op facturen uit het verleden. We bellen de klant nu ook zelf, een tijd voor zijn contract verlengd moet worden. Daardoor kunnen we meer klanten behouden. Maar we hebben natuurlijk ook in de afdeling zelf gekeken hoe de mensen staan tegenover de vernieuwing. Hun motivatie is met 300 procent gestegen. Zij doen nu veel meer analysewerk in plaats van louter input van gegevens en zijn trots op "hun" systeem. Een bijkomend voordeel is dat we met dezelfde bezetting op de afdeling, ongeveer tien mensen, veel meer klanten zullen aankunnen. We hebben ook een voorsprong op onze concurrenten omdat we zeer flexibel kunnen werken, waarbij zeer veel kan. De tijd om met nieuwe producten en diensten op de markt te komen is veel korter. We kunnen nu veel sneller inspelen op de noden van onze klanten en extra marktaandeel binnenhalen."

Plannen voor de toekomst

Begin volgend jaar zullen ook de offertes geautomatiseerd verlopen en mee geïntegreerd worden in de nieuwe toepassing. Dan zal men niet langer manueel gegevens moeten overbrengen van het huidige offertesysteem naar Microsoft Axapta. "Daardoor zullen we veel sneller offertes kunnen maken", zegt Jan Verbieren. "Dat lost dan meteen ook het *multisite-probleem* op: klanten hebben soms vestigingen op verschillende locaties. De een wil zijn facturen per groep, de andere per regio, de andere per vestiging. Met dit systeem zal een offerte

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek www.microsoft.be/business/cases.

U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

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

Voor meer informatie over Essent, bezoek www.essent.be

snel gemaakt zijn, ook al blijft het een complex gegeven waarbij je rekening moet houden met kortingen, bonus- en de regelgeving van twee energietransporteurs, vier regulatoren en zesentwintig distributienetbeheerders. Een nieuwe tariefstructuur opzetten voor een (potentiële) klant is voortaan niet meer dan een halve dag werk. Met andere vergelijkbare systemen kan dat maanden duren. Deze flexibiliteit is cruciaal om onze werkingskosten te verlagen."

Intussen zijn in Nederland gesprekken gestart om het Belgisch voorbeeld te volgen en Essent België overweegt om dit systeem op termijn ook uit te breiden naar het residentiële segment, waar men vandaag in de huidige applicatie alvast al begon met processen te automatiseren en standaardiseren. Het proces is voor 98% gelijk voor de twee markten, dus het pad is al meer dan geëffend. Op langere termijn is het zelfs mogelijk om via de website te evolueren naar een echte selfservice voor de klant, maar dat is nog even toekomstmuziek.

Software and Services

Servers

SQL Server

Business Solutions

Microsoft Axapta

Developer Tools

Services

Windows

Technologies

Desktop Applications

Partner

Itineris