



## Intergas Netbeheer bereikt maximale flexibiliteit en vermindert beheerkosten aanzienlijk



**itineris**  
excellence in utilities

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

www.itineris.net

Intergas Energie B.V., handelend onder de naam Intergas Netbeheer, wilde haar administratieve bedrijfsgebeuren stroomlijnen om zo voldoende gewapend te zijn in de recent vrijgemaakte energiemarkt. Meer dan ooit spelen kosten, efficiëntie en innovatie een belangrijke rol. Het gasbedrijf implementeerde Microsoft Dynamics AX in samenwerking met informaticapartner Itineris. De IT-ondersteuning van front-, backoffice en meetdienst die tevoren in verschillende softwarepakketten geherbergd werd, zit nu vervat in één geïntegreerde toepassing.

Niet alleen heeft dit een bijzonder gunstige invloed op de beheerkosten die aanzienlijk lager liggen dan vroeger. Ook de software zelf bleek twee à drie keer goedkoper dan andere pakketten. Open communicatie met andere softwaretoepassingen, de specifieke modules van Itineris voor de utilities bovenop Microsoft Dynamics AX en het feit dat alle gegevens onder één informaticadak kwamen, verbeterde de efficiëntie en de klantenservice van Intergas Netbeheer. Bovendien is het pakket innovatief en flexibel genoeg om de snel wijzigende wetgeving in de nutssector te volgen en nieuwe softwareontwikkelingen te incorporeren.

Flexibiliteit is sleutel in de nieuwe vrijgemaakte markt. Intergas Energie B.V. is dan ook klaar om haar netbeheerfunctie optimaal uit te oefenen in deze nieuwe geliberaliseerde markt.

## Overzicht

**Land:** Nederland

**Sector:** Energiesector (aardgas)

## Profiel

Intergas Energie B.V., handelend onder de naam Intergas Netbeheer, beheert een aardgasnet van ongeveer 3.150 km leiding en de aansluitingen van 143.500 afnemers. Het verzorgingsgebied van het net van Intergas Energie B.V. strekt zich uit van West- tot Midden-Brabant.

Intergas Energie stelt zich tot doel om het aardgastransportnet op economische manier te onderhouden en te ontwikkelen. Een manier bovendien die de veiligheid, doelmatigheid en betrouwbaarheid van gastransport waarborgt en het milieu ontziet.

## Uitdaging

Intergas Energie B.V. kwam door de vrijmaking van de energiemarkt in een nieuwe zakelijke situatie terecht en had verouderde software. Hierdoor moest het op zoek naar een geschikt automatiseringspakket om zijn bedrijfsvoering efficiënter te maken en de dienstverlening naar de klanten verder te verbeteren.

## Oplossing

Met Microsoft Dynamics AX en de utilities modules van Itineris beschikt Intergas Netbeheer nu over één in plaats van meerdere toepassingen om haar bedrijfsvoering digitaal op te volgen.

## Voordelen

- Optimale flexibiliteit
- Drastische verlaging cost-to-serve
- Betere prestaties voor flink wat minder kosten
- Gebruiksvriendelijk want geïntegreerd met de andere vertrouwde Microsoft-producten
- Ingewikkelde manipulaties kunnen nu probleemloos
- Intergas Netbeheer heeft alle nuttige informatie in één toepassing zitten: er is nu een overzicht van de processen
- De toepassing heeft haar nut al bij verschillende energiebedrijven bewezen en is dus betrouwbaar
- Beperkt maatwerk nodig
- Korte doorlooptijd van de facturen
- Sluit naadloos aan op andere informaticasystemen dankzij open standaard
- Schakelt probleemloos mee met de talrijke wetwijzigingen en overheidinstructies

In een geliberaliseerde energiemarkt, waar kosten, efficiëntie en innovatie een belangrijke rol spelen, implementeerde Intergas Netbeheer onlangs Microsoft Dynamics AX. Het Nederlandse nutsbedrijf wil het administratieve bedrijfsgebeuren hiermee verder stroomlijnen. De IT-ondersteuning van front-, backoffice en meetdienst die tevoren in verschillende softwarepakketten geherbergd werd, krijgt nu onderdak in één toepassing. Na een uitgebreide informatie- en selectieprocedure deed Intergas Netbeheer hiervoor een beroep op Itineris dat gespecialiseerd is in automatiseringssoftware voor nutbedrijven en ondernemingen in de distributie- en modesector. "Wij zochten in onze informaticapartner vooral stabiliteit, productkennis en ervaring met de energiemarkt," zegt Robert van Mourik, directeur van Intergas Netbeheer over zijn zoektocht op zowel de Nederlandse als de Belgische markt.

Intergas Energie BV ontstond eind 2004 uit het geïntegreerd regionaal nutsbedrijf Intergas NV. De hoofdactiviteit van het bedrijf bestond vanaf dan uit het beheer van het aardgasnetwerk met 143.500 aansluitingen. Een goede dienstverlening, innovatie en een efficiënte manier van werken zijn de kernwaarden. Deze realiseren bleek echter moeilijk met de bestaande software, waaronder de bestaande EBIS-toepassing voor het beheer van de gegevens. Hoewel het pakket specifiek voor de energiemarkt was ontworpen, was het in de eerste jaren na de eeuwwisseling verouderd en bleken updates niet eenvoudig. Andere toepassingen voor facturatie of klantenbeheer stonden er bovendien als eilandjes naast. "Onze software liep als een oude diesel: goed, maar traag en duur in



**"Wij wilden een zo volledig mogelijk standaardpakket, met zo weinig mogelijk maatwerk. Microsoft Dynamics AX en de utilities modules van Xellent en Itineris bleken hun sporen in de energiemarkt al verdiend te hebben. Het is gebruiksvriendelijk, uitermate flexibel, innovatief en biedt ruime integratiemogelijkheden."**

**Martin Gordens, ICT-manager Intergas**

onderhoud", zegt Robert van Mourik, directeur van Intergas Energie B.V.

## Betere prestaties voor minder kosten

De kernwaarden van het bedrijf - goede dienstlevering, efficiënte en een gezond kostenbeheer - leidden ICT-manager Martin Gordens van Intergas naar Microsoft Dynamics AX, aangevuld met de specifieke nutsmodules van Itineris. Ondanks het feit dat grotere pakketten zoals SAP meer weerklank vinden in de sector, was Intergas helemaal overtuigd van de uitgebreide toegevoegde waarde die het hiermee in huis haalde.

## Volgt flexibel veranderende omstandigheden

MS Dynamics AX, aangevuld met de nutsmodules van Itineris, voldoet helemaal aan de voorwaarden die Intergas stelde. Het biedt voldoende ondersteuning in een vrijgemaakte markt waar time-to-market een voorwaarde is. Bovendien volgt het probleemloos verschillende soorten processen zoals relatiebeheer en klantencontacten of de registratie van alle werkzaamheden die gepaard gaan met de inkomende telefoontjes van klanten. Daarnaast staat de oplossing ook in voor het beheer van de aansluitingen en de meetgegevens en bevat het een boekhoudingmodule. Bijzonder belangrijk ook is dat het pakket flexibel aan te passen is aan de talrijke wetwijzingen en regelgevingen in de sector. Itineris focust zich als partner op de nutsector en anticipeert op deze wetwijzingen.

## Berichtenverkeer Nederlandse markt volledig geïntegreerd

Ook het berichtenverkeer met Energy Clearing House (ECH) wordt door de Transaction Management module van Itineris gebaseerd op Microsoft Dynamics AX geregeld. De oplossing is dan ook gecertificeerd om het ECH berichtenverkeer uit te voeren. Tevens biedt de Transaction Management-module unieke faciliteiten om te zorgen dat de data kwalitatief blijven.

## Standaardpakket met veel mogelijkheden

"Wij wilden vooral een zo volledig mogelijk standaardpakket, met zo weinig mogelijk maatwerk. Bovendien bleek Itineris haar sporen in de energiemarkt al verdiend te hebben met Microsoft Dynamics als platform. De toepassing is flexibel, gebruiksvriendelijk, innovatief en biedt ruime integratiemogelijkheden. Met de standaardversie kwamen we al een heel eind en alleen specifieke functies en schermen voor Intergas



**"De medewerkers kunnen een vraag van een klant nu veel vlugger beantwoorden omdat alle informatie in één toepassing zit die snel en accuraat is."**

**Maurice Roovers, manager van de klantenservice.**

vroegen bijkomende customisatie", legt ICT-manager Martin Gordens uit.

Intergas moest rekening houden met specifieke Nederlandse functionele eisen vanuit het oogpunt van de Nederlandse wetgeving, en welbepaalde aanpassingen aan de energiebranche. Itineris kon hierop inspelen via Xellent, de facturatiemodule voor nutsbedrijven bovenop Microsoft Dynamics AX. "Een goed facturatie- en debiteurenbeheer is bijzonder belangrijk want anders word je binnen de kortste keren met een ongezonde bankrekening geconfronteerd", weet Robert van Mourik. "Een korte doorlooptijd van het grote aantal facturen is voor Intergas van groot belang. Onze ruim 140.000 klanten krijgen 200.000 facturen per jaar. Ook de aansturing van 3rd party service organisatie voor het leidingnetwerk gebeurt via Microsoft Dynamics."

## Zicht op processen van begin tot einde

In de toekomst zal Intergas ook de rapporterings- en business intelligence mogelijkheden van het pakket gebruiken. Maar eerst staat nog een verdere optimalisering op het programma. Momenteel werkt Itineris eraan om het aantal muiskliks zo beperkt mogelijk te houden zodat de Intergas-werknemer zo vlug mogelijk is waar hij wil zijn in de toepassing. "Ook werken we aan overzichtschermen om beelden uit verschillende onderdelen van het softwarepakket in één scherm aan de gebruiker te presenteren. Een vraag van een klant over facturatie heeft immers betrekking op zowel boekhoudgegevens, meterstanden als omrekeningsgegevens", legt Maurice Roovers, manager klantenservice uit. "De medewerkers kunnen een vraag van een klant nu veel vlugger beantwoorden omdat alle informatie in één toepassing zit die snel en accuraat is." Snel toegang voor onze klantendienst tot overzicht en detail van elke klant is dan ook heel belangrijk voor een efficiënte dienstverlening aan onze klanten.

## Cost-to-serve daalt drastisch

Een verbeterde dienstverlening is alvast een concrete realisatie dankzij de nieuwe automatiseringssoftware. Martin Gordens voegt daaraan toe: "Globaal gezien is ons informaticalandschap nu heel wat eenvoudiger geworden. Dat zorgt ervoor dat onze operationele kosten aanzienlijk gedaald zijn. Een lage cost-to-serve is immers heel belangrijk in de competitieve energiemarkt. Bovendien is dit pakket flexibel genoeg om probleemloos uit te breiden en snel op de marktveranderingen te kunnen inspelen."

## 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:

[www.microsoft.be/executivecircle/industry](http://www.microsoft.be/executivecircle/industry)

Cases per product:

[www.microsoft.be/executivecircle/business](http://www.microsoft.be/executivecircle/business)

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 Intergas Energie B.V.

bel naar +31 (0) 162 - 48 15 07 of bezoek

[www.intergasnetbeheer.nl](http://www.intergasnetbeheer.nl)

## Een bijzonder economisch pakket

De dalende kosten hebben ook alles te maken met de opbouw van het Microsoft Dynamics AX softwarepakket. Dat heeft immers aan één beheerder genoeg, terwijl de beheerskosten al automatisch lager zijn dankzij de eenvoudige aanpasbaarheid van parameters en templates. Aanpassingen in andere pakketten vergen twee tot drie weken werk, met Microsoft Dynamics AX kunnen ze binnen twee tot drie dagen. Ook upgrades kunnen heel wat vlugger dankzij de gelaagde technologie van Microsoft. Bovendien is de software zelf goedkoper dan de traditionele grote toepassingen. Een verhoogde flexibiliteit zorgt ook voor een kortere time-to-market. De tijd en complexiteit van de transacties is drastisch gedaald. Dit zorgt er bijvoorbeeld voor dat het switchverkeer veel sneller kan afgehandeld worden. Dit alles zorgt ervoor dat de cost-to-serve per klant laag is.

## Strikt projectmanagement houdt project op de sporen

"Het was de uitdrukkelijke wens van Intergas om een goed partnerschap met zijn leverancier uit te bouwen. Hoe belangrijk dit inderdaad is, konden we bewijzen tijdens de laatste maanden van het project toen de deadline fel onder druk kwam te staan. Dankzij een streng projectmanagement, ondersteund door zowel onszelf als de klant, konden we toch nog een week vroeger migreren dan aanvankelijk gedacht", stelt Luc De Keyser, operations manager van Itineris.

Itineris opteerde voor een projectbeleid, waar telkens een welomschreven projectonderdeel in een cyclus van zes weken klaargestoomd werd. Deze iteratieve aanpak zorgt ervoor dat alle projectleden voldoende ingewerkt worden in een bepaald domein alvorens naar de volgende fase van het project over te stappen. Zo kon Itineris dit project met succes voor Intergas afronden.