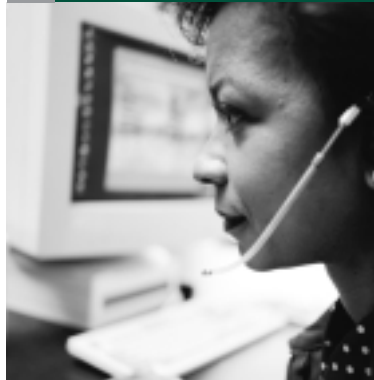


## SAP Customer Success Story Utilities



Aan het begin van de 21e eeuw begon het Noord-Hollands waterbedrijf **PWN** met een schone lei. Het nam afscheid van haar oude structuur met regiovestigingen en creëerde een totaal nieuwe organisatie met geheel nieuwe bedrijfsprocessen. Geheel opererend vanuit een nieuw centraal hoofdkantoor. De frisse wind door de organisatie leidde eveneens tot een volledig nieuwe ICT-architectuur. De keuze viel op een geïntegreerd systeem van één leverancier, dat buitenshuis zou draaien volgens strikte prestatieafspraken: mySAP.com in een ASP-opzet. Bovendien ontwikkelde PWN dit ASP-model met de expliciete gedachte om het als vooringericht systeem beschikbaar te stellen aan collega-waterbedrijven.



## **PWN**

### **GEÏNTEGREERD SYSTEEM IN EEN ASP-MODEL**

#### **EEN COMPLEET NIEUW BEDRIJF**

PWN opereert sinds het begin van de jaren negentig als N.V. onder de vleugels van de overheid. Het besloot in 2000 tot een groot-scheepse interne verbetering, onder de naam PWN2002. Het doel was het verbeteren van de relatie met de klant, enerzijds door meer service te bieden, anderzijds via lagere tarieven. Om dat doel te bereiken, koos PWN ervoor om met een wit vel te beginnen in plaats van een kaasschaaf over het traditionele bedrijf te halen. Er moest een volledig nieuwe organisatie tot stand komen, waarbij werd geredeneerd vanuit de driehoek mens-techniek-processen. Dat had uiteraard gevolgen voor de ICT-architectuur.

#### **INTEGRAAL BEDRIJFSSYSTEEM VORMT RUGGEGRAAT**

Al snel kwam PWN erachter dat een integraal bedrijfssysteem de ruggengraat van de nieuwe organisatie moest vormen. 'En dan kom je vanzelf tot de vraag: kiezen we voor één leverancier of nemen we voor elk deelgebied de beste oplossing?' zo beschrijft Paul Smeulders van PWN het dilemma waarvoor zijn bedrijf destijds stond. 'We hadden het idee dat zo'n integraal systeem te groot zou zijn voor een waterleidingbedrijf. PWN bevindt zich eigenlijk op de grens van tafellaken en servet. Totdat we op het idee kwamen om een ASP-model in te voeren. Waterbedrijven hebben vergelijkbare processen, dus waarom geen vooringericht systeem creëren waar elk bedrijf zijn eigen bevoegdheden-

structuur overheen kan leggen? Zo'n gezamenlijke aanpak is voor alle partijen goedkoper. Als integrale oplossing kwam mySAP.com als beste uit de bus. De leverancier is degelijk, betrouwbaar en heeft verstand van onze business, de technische kwaliteit is voortreffelijk en het ASP-concept is met een prettige gebruikersinterface goed uitgedacht. En je hebt alles in één oplossing: klanten, boekhouding, factureringsproces. Nog dagelijks merken we de voordelen van die integratie.' In haar keuze voor SAP staat PWN niet alleen. Veel Nederlandse waterbedrijven staan op het punt om te kiezen voor mySAP.com, in een ASP- dan wel een niet-ASP opzet.

### **OP TIJD, TEGEN BUDGET**

In januari 2001 ging in samenwerking met een implementatie-partner van SAP de implementatie van start met de ERP-onderdelen: Project, Logistiek, Onderhoud en Financieel. De oplevering was tegen een vaste prijs afgesproken op 1 november 2001 en op die dag ging het systeem ook daadwerkelijk in de lucht. 'Ik heb absoluut niet de ervaring dat de implementatie van een integraal bedrijfssysteem zoals dat van SAP ingewikkeld is,' meent Smeulders. 'Als je het maar goed aanpakt.' Die aanpak draaide in de maanden vooral om het naast elkaar leggen van PWN's eigen voorkeursprocessen en de standaardprocessen binnen mySAP.com. 'Daarin moet je je flexibel kunnen opstellen. Soms was het systeem handiger, in andere gevallen hebben we om aanpassingen in de software gevraagd. Steeds met korte lijnen in de besluitvorming. Dat ging wonderbaarlijk goed. En naarmate we meer toevoegden - Treasury, HR, SRM (E-Procurement), Business Intelligence - bleek eens te meer het voordeel van een integrale oplossing. Die integratie had SAP al voor ons gedaan.'

### **'We merken dagelijks de voordelen van de integratie binnen mySAP.com.'**

Paul Smeulders, PWN

### **METEEN AAN DE SLAG**

De uiteindelijke ASP-oplossing draait vanaf november 2001 bij een Hosting Partner, waarbij het functioneel beheer is uitbesteed. PWN heeft alleen te maken met een Service Level Agreement,

waarin end-to-end afspraken zijn gemaakt over de performance. Na een totale audit ging PWN meteen aan de slag met CRM. PWN's bestaande billing-engine Banner bleek namelijk over onvoldoende CRM-functionaliteit te beschikken. 'Toen zijn we opnieuw in de markt gaan kijken. SAP had veel energie gestoken in de nieuwe release van mySAP CRM. Weer was SAP vanwege de applicatie-integratie beter en voordeliger. We namen meteen de factureringsfunctionaliteit van IS-Utilities erbij.' Ook voor mySAP CRM werd een strakke planning aan de dag gelegd, weer met succes. Op 1 april 2002 ging mySAP CRM live. In september 2002 neemt PWN ook de facturering voor het Gemeentelijk Waterleidingbedrijf Amsterdam over - een mooi voorbeeld van het uitnutten van het ASP-model. In november 2002 volgt het factureringsproces van PWN.

### **ALLES GOED GEREGELD**

Smeulders hoort goede geluiden over de mySAP.com oplossing. 'Iedereen is er tevreden over en vindt het prettiger werken. Er is een opvallend verschil in beoordeling met ons vorige systeem. Maar de grootschaligheid van het systeem ligt niet in de 240 werkplekken. De 1,1 miljoen klanten van PWN en het Gemeentelijk Waterleidingbedrijf Amsterdam zijn natuurlijk maatgevend. Die gaan straks het verschil merken door een meer individuele benadering. We krijgen nu bij een storing meteen in beeld welke klanten de dupe zijn. We kunnen dan één-op-één met hen communiceren. Het systeem maakt ook self-service mogelijk, zoals het opgeven van meterstanden via internet. Uiteraard allemaal met een multichannel-aanpak als basis, zodat de medewerkers van het callcenter evenveel weten als de klant. En met CRM kunnen we ook gericht aandacht geven aan onze tweede taak, duinbeheer, en de recreatieve mogelijkheden die daarbij horen.'

### **CULTUURVERANDERING MANAGEMENT**

Een andere prettige ervaring is de invoering van mySAP Business Intelligence, het datawarehouse van mySAP.com. 'Dat heeft een

cultuurverandering onder het management teweeggebracht. Met één druk op de knop beschikken ze nu over alle performance-indicatoren. Ze besteden dus geen tijd meer aan het berekenen van hun prestaties, maar aan het managen ervan. Neem de bereikbaarheid van ons callcenter. Ons streven is om eind 2002 80 procent van de telefoontjes binnen 20 seconden te beantwoorden. Dat cijfer heeft de callcentermanager nu gewoon op zijn “dashboard”. Kortom, we zijn erg blij met mySAP.com. Het heeft onze organisatievernieuwing ondersteund, het stelt ons in staat de klant beter van dienst te zijn en we besparen keihard 35 miljoen euro op jaarbasis. En we werken er plezieriger door. Want zeg nu zelf: het is toch leuker om in een organisatie te werken waarin alles goed is geregeld?

### **TECHNIEK OPTIMAAL BENUTTEN**

In de nabije toekomst wil PWN ook zijn monteurs meer mogelijkheden bieden door hen te voorzien van mobiele communicatiehulpmiddelen en hen aan te sturen vanuit mySAP CRM. Daarnaast zal PWN zich nog eens richten op

**‘We konden met mySAP.com onze organisatievernieuwing ondersteunen.’**

Paul Smeulders, PWN

zijn webportal, met voor klanten nog meer self-service scenario's en voor medewerkers een geïntegreerd intranet. Nu project PWN2002 mede dankzij de SAP implementatie op schema ligt, hoort Smeulders niets meer van de sceptici in zijn organisatie. ‘Je leest weleens over IT-projecten die uitlopen en duurder worden dan begroot, maar dat ligt zelden aan de technologie. Projecten gaan mis door oeverloze stuurgroepen en te weinig focus op mensen en processen. Wij zijn goedkoper gaan opereren, juist door de kunde in de ICT-wereld optimaal te benutten. Alles kan met ICT, zolang je bedrijfsprocessen maar op orde zijn.’

### **In het kort**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>SAP Oplossing</b>        | SAP R/3, mySAP Business Intelligence, mySAP CRM, IS-Utilities, mySAP SRM (Enterprise Buyer Professional) |
| <b>Hardware Platform</b>    | Niet van toepassing (ASP-model)  |
| <b>Operating System</b>     | Niet van toepassing (ASP-model)  |
| <b>Database</b>             | Niet van toepassing (ASP-model)  |
| <b>Aantal users</b>         | 240  |
| <b>Implementatietijd</b>    | 2 x 10 maanden   |
| <b>Implementatiepartner</b> | eFactory   |

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP Nederland B.V.**

Bruistensingel 500

Postbus 3292

5203 DG 's-Hertogenbosch

T +31 (0)800 022 50 52

[www.sap.com/netherlands](http://www.sap.com/netherlands)