

SAP Customer Success Story Utilities



In 2000 besloot **ENECO Energie**, een van de drie grote energieleveranciers van Nederland, tot een grootscheepse reorganisatie. Het gefuseerde bedrijf wilde binnen twee jaar negen regionale bedrijven omvormen tot één functioneel opererende organisatie. Dat vroeg om een geïntegreerd automatiseringssysteem. **ENECO Energie** maakte een strategische keuze voor **mySAP.com**. Binnen een jaar was de nieuwe **ICT-omgeving operationeel**, waarbij voor **logistiek, projecten en financiën mySAP.com** werd ingezet, en waren meer dan duizend medewerkers van **ENECO Energie** getraind in het gebruik. En ze blijven getraind, dankzij **iTutor van SAP**.

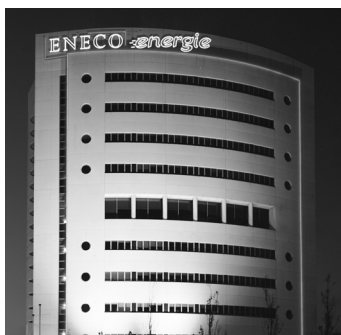
ENECO ENERGIE

STRATEGISCHE KEUZE VOOR GEÏNTEGREERD AUTOMATISERINGSSYSTEEM

INTEGRAAL SYSTEEM

ENECO Energie is het resultaat van twee fusies en diverse acquisities. Midden jaren negentig zag ENECO het licht toen zes energiebedrijven rond Rotterdam één onderneming vormden. Het was een eerste stap naar meer doelmatigheid in de energiebranche, maar de keuze voor schaalvergroting maakte ENECO ook sterk voor de naderende liberalisering van de Europese energiemarkt. Het nieuwe energiebolwerk van de Rijnmond - bij ENECO al snel 'ENECO Classic' genoemd - werd in het voorjaar van 2000 een landelijke speler toen zich acht energiebedrijven uit Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht, Friesland en Limburg bij ENECO aansloten. De naam wijzigde daarbij in ENECO Energie. ENECO Energie heeft nu 1,3 miljoen elektraklanten en 1,6 miljoen gasklanten. In het tweede kwartaal van 2000 formuleerde de Raad van Bestuur het programma ENECO 2002. Daarin werd een plan voor de totale omvorming van de organisatie ontvouwen. De centraal geleide organisatie met uitvoeringsregio's moest plaatsmaken voor autonome marktgerelateerde divisies, een netbeheerder en een corporate center met staffuncties. Alle niet-energiegerelateerde diensten werden afgestoten. 'Een enorme verandering, ook voor de ICT', aldus Hans Op den Brouw, projectmanager van de SAP implementatie bij ENECO Energie. 'Negen bedrijven met elk hun eigen systemen moesten als één bedrijf gaan functioneren. De opdracht was om binnen één jaar een nieuw integraal systeem

ENECO
energie



te implementeren. Juist daarom kozen we voor mySAP.com. Bij “ENECO Classic” werkten we al met SAP, waar het een zeer stabiele omgeving is gebleken. En over de voordelen van een totaaloplossing van één leverancier hoef ik niet verder uit te wijden.’

COMMUNICERENDE VATEN

In december 2000 leverde Accenture een scoping-document af. Een maand later ging Atos Origin van start met de bouw. Op den Brouw: ‘Atos Origin is een strategische partner, aan wie we onder meer ons rekencentrum hebben overgedragen. Zij hebben dus ook onze functionaliteit in technisch beheer. Dan is het logisch als je dezelfde partij die functionaliteit ook laat ontwikkelen.’ De uitdaging van het project was duidelijk: een systeem ontwikkelen voor een organisatie die nog niet bestaat, management dat nog moet worden benoemd, processen die nog niet zijn ingericht en rollen die nog niet zijn ingevuld. ‘Daarom zijn per divisie een programmamanager, trekkers en teamleads aangewezen, die vanaf de grond de organisatie hebben opgebouwd, de processen hebben ingericht en de systemen hebben ontworpen. Het ging in een sfeer van “communicerende vaten” tussen organisatie en systeem, waarbij soms de een vooropliep, soms de ander.’ Toch lukte het dankzij veel communicatie en afstemming het systeem in december 2001 op te leveren. Op den Brouw had veel steun aan de adviezen van SAP: ‘De consultant van SAP heeft me laten zien wat er allemaal mogelijk is in het systeem. Pas dan krijg je het beeld dat je nodig hebt om de hoofdlijn van het project aan te houden en ondergeschikte belangen te elimineren.’

ALLE TRANSACTIES BESCHREVEN

Tegelijk speelde de kwestie van het opleiden van zo'n duizend medewerkers. ‘Die op het moment van training nog niet precies wisten wat ze gingen doen!’ lacht Op den Brouw. ‘Op basis van aannames hebben we toen in negen trainingslokalen honderd man per dag opgeleid. Daaraan vooraf ging een web-based training met toets op ons intranet ENECO Plaza. En achteraf kon iedereen het interactieve naslagwerk gebruiken dat is ontwikkeld door SAP. In SAP iTutor zijn alle belangrijke transacties beschreven; erg handig voor mensen die zo'n handeling maar één keer in de week uitvoeren. SAP iTutor is nu nog steeds beschikbaar op elke werk-

In het kort

SAP Oplossing	mySAP.com, SAP iTutor
Hardware Platform	3 x HP 9000/800 (2 applicatieservers, 1 databaseserver)
Operating System	HP-UX
Database	Oracle 8
Aantal users	1200
Implementatietijd	1 jaar

plek.’ Op den Brouw is tevreden over de manier waarop SAP het nieuwe ENECO Energie ondersteunt: ‘Alle negen voormalige regiobedrijven kunnen hetzelfde, vanuit dezelfde besturingsfilosofie, ondersteund door één identiek ingericht systeem. Let wel: ENECO Energie bestaat uit 88 juridische entiteiten die in SAP zijn afgebeeld. En toch beschikken we over een geïntegreerde oplossing die de totale bedrijfsvoering ondersteunt.’

WIJZE LES

Op den Brouw heeft zeker nog een aanbeveling voor organisaties die bezig zijn met een SAP implementatie. ‘Samen met Accenture en ons e-business Launch Center hebben we alle informatie over de functionaliteit beschikbaar gesteld via een intranetportal. Iedere gebruiker is op die manier snel op de hoogte van het laatste nieuws over de applicatie, tips en trucs, noem maar op. Ook al het opleidingsmateriaal is elektronisch toegankelijk, zoals oefenboeken en natuurlijk de web-based training. Kortom, de gebruiker kan in zijn eigen tijd het antwoord op zijn vraag zoeken of zichzelf een applicatie-opfrisser geven. Onze helpdesk is er zeer over te spreken, want die raakt nu niet overbelast door vragen naar de bekende weg.’