



ENNATUURLIJK SETZT MECOMS™ FÜR KUNDENPFLEGE UND ABRECH- NUNGSBETRIEB EIN

Ennatuurlijk wurde zu einem eigenständig geführten Unternehmen, das seine Geschäftsprozesse ganz neu aufbauen musste. Bei dieser Gelegenheit wurde MECOMS™ implementiert, eine umfassende IT-Lösung, die die besten Verfahren vieler Versorgungsunternehmen berücksichtigt. Die modulare Architektur von MECOMS™ war der Schlüssel zur erfolgreichen Ankopplung an verschiedene andere Anwendungen. Im Endeffekt ermöglichte MECOMS™ Ennatuurlijk ein effizienteres Arbeiten, wodurch Ennatuurlijk seine Produkte letztlich zu einem günstigeren Preis

Kurzüberblick

KUNDE

- Ennatuurlijk arbeitet in den Bereichen Wärme/Kühlung und Warmwasserversorgung.
- Ist an 80 Standorten in den Niederlanden tätig
- 66 500 Privatkunden
- 1 100 Geschäftskunden
- Der Geschäftsbereich „Heat“ ist eine gesonderte Unternehmenseinheit innerhalb von Essent, mit eigenständigen Geschäftsprozessen.

HAUPTHERAUSFORDERUNGEN

- Ankopplung an andere Anwendungen innerhalb von Essent
- Umgestaltung des Betriebs: Erwerb von Kenntnissen, Fachkompetenzen und Informationstechnologie zur selbständigen Durchführung von Prozessen
- Einrichtung eines einzigen Zugangspunkts zu allen Kundendaten

VORTEILE

- Ein einziger Zugangspunkt mit einer einheitlichen Datenbank
- Auf externe Anwendungen abgestimmt
- Mehr Effizienz
- Niedrigere Gesamtbetriebskosten



Das Unternehmen

Essent versorgt 3 Millionen Kunden in den Niederlanden und in Belgien mit Energie. Es ist ein Unternehmen der RWE-Gruppe, einem der führenden Energiekonzerne in Europa. Essent ist der größte Erzeuger nachhaltiger Energie in den Niederlanden und legt großen Wert auf ausgezeichnete Kundenbetreuung und ständige Innovation.

Ennatuurlijk bietet an 80 Standorten in den Niederlanden Wärme, Kühlung und Warmwasserversorgung an. Das Warmwasser stammt aus Kraft-Wärme-Kopplung und Biomasseverbrennung oder ist Abfallprodukt aus Industrieprozessen. Es wird durch gedämmte Rohrleitungen zu den Kunden gepumpt, die es zum Heizen oder zur Warmwasserbereitung verwenden.

Die Kundenpflege und der Abrechnungsbetrieb von Essent wurden mit zwei SAP®-Systemen durchgeführt. Johan Ter Borg, der Leiter der Kundenbetreuung bei Essent: „Wir haben Privatkunden und Geschäftskunden mit zwei verschiedenen SAP®-Systemen verwaltet.“ Dann wurde beschlossen, einen Geschäftsbereich „Ennatuurlijk“ zu gründen, der seine Kunden- und Anschlussdaten mit eigenen Mitarbeitern, Arbeitsmethoden und IT-Systemen verwaltet.

Projekt HEATFIELD

Mit der neu gewonnenen Eigenständigkeit stellte sich eine gewaltige Aufgabe. Johan Ter Borg: „Wir standen vor zwei Hauptherausforderungen. Zum einen mussten wir die erforderlichen Kenntnisse, Fachkompetenzen und IT-Systeme erwerben, um unsere Prozesse selbständig durchführen zu können. Zum anderen musste das neue System auf verschiedenen Ebenen eng auf andere Systeme abgestimmt werden.“ Deshalb hat Ennatuurlijk ein Projekt mit dem Namen HEATFIELD gestartet, um mit einem begrenzten Budget und in einem sehr knapp bemessenen Zeitrahmen eine Lösung zu finden und zu implementieren.

Dass selbständig eine Lösung ausgewählt werden konnte, erwies sich überdies als gute Gelegenheit, einige seit Langem bestehende Nachteile des bisherigen Systems SAP® IS-U zu beseitigen. Das neue System sollte beispielsweise in der Lage sein, Pauschalanschlüsse zu akzeptieren, und sollte einen einheitlichen, umfassenden Zugang zu allen Kundendaten bieten. Außerdem musste die neue Lösung flexibel sein, um an verschiedene andere Systeme angekoppelt werden zu können. Johan Ter Borg: „Ziel des Projekts HEATFIELD war es, selbständig zu werden und uns von SAP® zurückzuziehen.“

Die Suche nach geeigneten Anbietern führte schnell zu MECOMS™, einer Lösung von Ferranti Computer Systems. Johan Ter Borg: „MECOMS™ hat sich in der Praxis bewährt. Es wird von unserer Essent Metering Data Company verwendet, aber besonders beeindruckt waren wir von der Implementierung bei Waternet.“ Diese zertifizierte Microsoft-Dynamics®-AX-Lösung war einfach zu implementieren, sehr skalierbar und ausgesprochen modular.

Aufgrund der Beschaffenheit des Microsoft-Dynamics®-AX-Systems und seiner geschichteten und objektorientierten Architektur konnte das System leicht um zusätzliche Funktionen ergänzt werden. Außerdem entsprechen die Standardprozesse von MECOMS™ den gesammelten Erfahrungen

“MECOMS™ passt zu unserem Ziel, unsere Kunden so effizient und flexibel wie möglich zu bedienen”

— **Johan Ter Borg**, Leiter der Kundenbetreuung bei Ennatuurlijk

gen aus den besten Verfahren vieler Versorgungsunternehmen und lassen sich hervorragend auf die neuen Aktivitäten von Ennatuurlijk abstimmen. Johan Ter Borg: „MECOMS™ passt zu unserem Ziel, unsere Kunden so effizient und flexibel wie möglich zu bedienen. Ferranti, die Firma, die MECOMS™ entwickelt, weiß sehr genau, wie unser Geschäft funktioniert.“

Bei null anfangen

MECOMS™ wurde bei Ennatuurlijk implementiert, um Kundenkontakte, Abrechnungen (Jahresrechnungen, Abschlusszahlungen und gelegentlich anfallende Rechnungen) sowie den Forderungseinzug (Zahlungseinzug, Zahlungserinnerungen, Mahnungen und Übergabe an Inkassofirmen) zu verwalten. Außerdem musste sich das MECOMS™-System bei Ennatuurlijk mit Generis™ (für Forderungseinzug und Validierung), mit SAP® FICO (für Finanzdaten) und mit Ultimo™ (für Anschluss-/ Messregister) koppeln lassen. Darüber hinaus musste es sich an einen Selbstbedienungsdienst im Internet (MECOMS™ Web Portal) und an Bankschnittstellen anknüpfen lassen.

Durch seine modulare Architektur konnte MECOMS™ nahtlos auf diese vielfältigen externen Systemen abgestimmt werden. Überdies führte das MECOMS™-Informationsmodell diese Bestandteile zu logischen Prozessen zusammen. Unter Berücksichtigung der Besonderheiten der Heizungsbranche wurde das System um spezielle Funktionalitäten ergänzt (z. B. Heizkostenaufteilung).

MECOMS™ bietet eine von Microsoft Office bekannte Anwenderschnittstelle sowie ein 360°-Cockpit mit einer kontextbasierten ausführlichen Kundendatenübersicht und ist daher auch sehr benutzerfreundlich. Mit Hilfe von Assistenten und hochentwickelten Leistungsmerkmalen wie dem Zeitscheibenverfahren können die Anwender in wenigen einfachen Schritten mit minimalem Schulungsaufwand komplexe Aufgaben bewältigen. Johan Ter Borg: „Während in der Implementierungsphase allgemeine Begeisterung herrschte, hatten manche Mitarbeiter Schwierigkeiten sich an das neue System zu gewöhnen, als es in Betrieb ging. Diese Probleme wurden aber schnell gelöst. Seither haben unsere Mitarbeiter immer mehr die Möglichkeiten und Vorzüge von MECOMS™ entdeckt.“

Im Rahmen des Budgets

Im Gegensatz zu vielen vergleichbaren Projekten war HEATFIELD nach nur zehn Monaten abgeschlossen und ist locker innerhalb des geplanten Budgets geblieben. Johan Ter Borg: „MECOMS™ ist preislich attraktiv. Sein Hauptvorteil besteht aber darin, dass es uns ein effizienteres Arbeiten ermöglicht. Und letztlich können wir unsere Produkte dadurch zu einem günstigeren Preis anbieten.“



Ferranti Computer Systems NV

Noorderlaan 139
2030 Antwerp
BELGIUM
T +32 3 540 49 11
F +32 3 542 63 28
info@ferranti.be