



MECOMS™ STROOMLIJNT MEETPROCESSEN IN BELGIË

Indexis is ontstaan in 2003 als een onafhankelijk meetbedrijf voor de geliberaliseerde Belgische energiemarkt. Zij hadden een complete oplossing nodig om meetdata van 7 miljoen meters te verzamelen, behandelen en distribueren. MECOMS™ werd geïmplementeerd om de hand-held terminals van meteropnemers te bedienen. Het systeem stond ook in voor diverse online self-services en het onderliggende systeem kan alle data behandelen en doorsturen naar andere partijen in de markt. Dankzij zijn flexibele architectuur is MECOMS™ vlot gegroeid samen met de evoluerende markt en de steeds veranderende rol van Indexis.

At a glance

CUSTOMER

- Located in Rotterdam, The Netherlands
- Supplier of gas and electricity since 2005
- Fourth largest supplier in Dutch residential market
- Expanded into the commercial and industrial (C&I) market in 2012
- Around 250 employees
- Around 750,000 connections

KEY CHALLENGES

- Become a dominant player in the C&I market
- Increase operational control by insourcing all back-office processes

BENEFITS

- Out-of-the-box solution with best practice processes
- Smooth and rapid project delivery
- Lower cost to serve
- Higher service levels

Bedrijf

De liberalisering van de Belgische energiemarkt in 2003 zonderde de netbeheerders af van de leveranciers. Deze context had nood aan een neutrale entiteit om op onafhankelijke wijze betrouwbare meetdata te voorzien aan de verschillende partijen op de markt. Indexis zou deze rol aannemen, met een duidelijke missie om meetdata van ongeveer 6 miljoen gas- en elektriciteitsconnecties te verzamelen en behandelen. Het zou ook verbruiken- en master data distribueren naar de verschillende partijen in de markt. In de komende jaren zouden opeenvolgende markthervormingen de complexe rol van Indexis binnen de Belgische energiemarkt herdefiniëren. Momenteel beslaan de activiteiten van het bedrijf zo'n 70% van het gehele Belgische grondgebied.

Van nul af aan beginnen

Chris Vandist, Quality Assurance Manager bij Indexis, herinnert zich nog goed hoe Indexis de oplossing voor zijn IT-problemen koos: "Wanneer het ons duidelijk werd dat de energiemarkt geliberaliseerd zou worden, maakten wij aanbestedingen in Europa. Nadat we voorstellen gekregen hadden van verschillende gerenommeerde softwareproducten, hebben we hen op diverse vlakken beoordeeld. Na de vergelijking sprong het MECOMS™-voorstel van Ferranti Computer Systems er gewoonweg bovenuit als de beste oplossing. Behalve kennis van IT bezaten zij ook een grondige kennis van de nutssector."

De mensen achter de schermen bij MECOMS™ hebben reeds uitvoerige ervaring met de nutssector, aangezien zij reeds diverse projecten hadden opgestart in de geliberaliseerde Nederlandse energiemarkt. Zij begrepen de voornaamste uitdagingen van een geliberaliseerde markt en waren voorbereid om het bedrijf door de onvermijdelijke verandering te gidsen. Een toegewijd team werd gevormd om een oplossing te creëren met draagbare meettoestellen en de automatische behandeling van de verkregen data. Het systeem dat daaruit voortkwam, bouwde verder op het MECOMS™-product van Ferranti. Sindsdien bleef het samen met Indexis steeds groeien.

Automatisch Gelezen Meetstanden

Meetstanden van de grote industriële klanten worden elke 15 minuten gelezen en op dagelijkse basis naar Indexis gestuurd. Terwijl MECOMS™ standaard geschikt is voor AMR, zonder bijkomende apparaten; werd het opgezet om te communiceren met de bestaande MV90 systeem om een geleidelijke invoering mogelijk te maken.

Bovendien, in 2004, kreeg Indexis de opdracht toegewezen om de verbruiksgegevens van de 500 grootste afnemers van gas leveren aan de netbeheerders. Aangezien België niet over voldoende gasopslag beschikt om een tijdelijke onbalans of een tekort aan aardgas te behandelen, helpen deze gegevens tijdig bij het voorspellen van onevenwichtigheden. Dit proces is volledig behandeld als een kernproces in MECOMS™. Het systeem verzamelt en berekent de meest recente verbruikswaarden op uurbasis, en stuurt deze naar de marktpartijen die het nodig hebben.

Manuele Meetstanden

Meters van kleine ondernemingen en residentiële klanten worden manueel gemeten. Dit Manuele Meetstand (Manual Meter Reading, of MMR) proces vraagt een complexe logistieke organisatie. Wanneer een meteropnemer van de netbeheerder een klant bezoekt voor een meterstandopname, wil de leverancier de consumptiedata zo snel mogelijk ontvangen, om de klant de factuur op te sturen. Ferranti creëerde een oplossing met draagbare terminals waardoor leveranciers de meetstanden nog diezelfde dag toegestuurd

CERTIFIED FOR



AX 2012



“MECOMS™ is zeer flexibel en past zich aan naargelang de veranderende condities, aan een degelijke prijs.”

“Verbruiksdata is van strategisch belang voor alle partijen op de markt. Hierdoor is het onontbeerlijk om een stabiel en betrouwbaar systeem in huis te hebben om die data te verwerken. De diepgaande kwaliteit van MECOMS™ stelde ons in staat om een referentie op de markt te worden.”

— **Christiaan Vandist**, Quality Assurance Manager bij Indexis

krijgen.

Meteropnemers krijgen hun opdrachten voor de komende drie dagen op deze terminals, en gebruiken hen om meetstanden te registreren. Zij kunnen ook eender welke relevante informatie (zoals defecten, fraude of de locatie van een meter binnen het gebouw) opslaan en doorgeven. De terminal voert een initiële validatie uit en kan meteen communiceren met het Wide Area Network (WAN) van Indexis, door middel van een mobiele dataconnectie.

De meeste residentiële meetstanden zijn periodiek en de routes die meterlezers moeten volgen om opmetingen te doen tonen een proces aan van vele jaren ervaring. Voor ongeplande meterstanden op aanvraag (*meter readings on demand*, of MROD) worden de routes niettemin dynamisch gegenereerd. MECOMS™ houdt rekening met de locatie van de meteropnemer en de toegankelijkheid van de locaties om een optimale route te maken. De voortdurende connectiviteit van de terminals staat Indexis toe om speedupdates of extra MROD's te sturen naar meteropnemers terwijl hij of zij in het veld is.

De manier waarop de feedback verloopt is er ook enorm op vooruitgegaan. C. Vandist: *“Dankzij het nieuwe systeem weten we nu veel sneller of een klant afwezig is en kunnen we meteen een self-service kaart sturen of een nieuwe afspraak met de meteropnemer vastleggen. Vooral de kwaliteit van de meterstanden is eigenlijk verbeterd, door de validatie ter plaatse.”*

Self-service

Manuele en automatische meetstanden zijn niet de enige manier waarop Indexis data verzamelt. MECOMS™ biedt een breed gamma aan self-service kanalen. Om te beginnen worden papieren indexkaarten die klanten terugsturen automatisch gescand met gebruik van *Optical Character Recognition* (OCR). Ten tweede laat IndexPhone, een *Interactive Voice Response* (IVR) systeem, klanten toe hun meetstanden te rapporteren via telefoon. Ten derde kunnen klanten via IndexWeb, een online webapplicatie, hun meetstanden online registreren. Daarbovenop laten webapplicaties zowel klanten als leveranciers toe om consumpties online te consulteren. Daarnaast dirigeren de Service Online (SOL) webapplicaties klachten van klanten of leverancier automatisch naar de verantwoordelijke grid beheerder.

Behandelen en distribueren van data

Hoewel MECOMS™ draait op gewone hardware, behandelt het vlekkeloos miljoenen meetstanden en het converteert hen naar consumpties. De data wordt gevalideerd door gebruik te maken van flexibele regels, aangezien zij onderworpen worden aan frequente (en gereguleerde) verandering. Daarnaast gebruikt MECOMS™ meetcertificaten om meetstanden te converteren tot consumpties. Dit verzekert dat de meetstanden van een divers, historisch gegroeid meetpark op consistente wijze worden behandeld. Met complexe meetconfiguraties – vaak binnen lokale productie – houdt men naadloos rekening. Daarenboven berekent MECOMS™ de contributie die elke klant nodig heeft om te betalen om de grid te gebruiken (zogenaamde *“grid fee”*) en verdeelt het energieverbruik op het niveau van de leveranciers. Hoewel deze processen manueel intensief zijn, vertragen ze de applicatie niet.

Constante verandering

MECOMS™ heeft zich steeds aangepast om de veranderende rol van Indexis op de markt te volgen. Het voert gereguleerde veranderingen door en blijft bestaande processen verbeteren. De verantwoordelijkheid om manueel meterstanden uit te voeren, bijvoorbeeld, is verhuisd naar de grid beheerders, die op hun beurt de nood voelden om MECOMS™ te integreren binnen hun systemen. In de tussentijd veranderen de EDI en XML standaarden voor marktinteractie bijna iedere twee jaar. Deze veranderingen worden steeds vlot geïntegreerd binnen MECOMS™. Bestaande systemen, zoals de manuele terminals, worden verbeterd om meteropnemers te voorzien van meer accurate scenario's.

Conclusie

Sinds de aanvang in 2003 is de Belgische energiemarkt steeds blijven evolueren, en zo ook de rol en de eisen van Indexis. Door zijn flexibele vorm paste MECOMS™ zich naadloos aan aan deze veranderende context, aan een zeer redelijke prijs.

FERRANTI
computer systems ●

Global Headquarters
Ferranti Computer Systems NV

Romeynsweel 7
2030 Antwerp
BELGIUM
T +32 3 540 49 11
F +32 3 542 63 28
info@ferranti.be