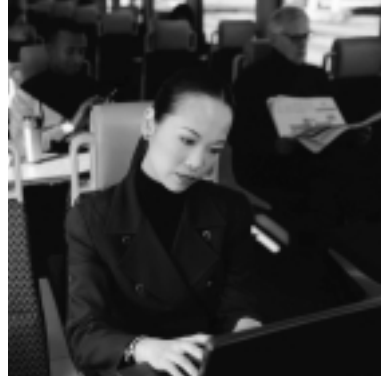


SAP Customer Success Story Utilities



Aquasambre is de derde maatschappij voor de productie en distributie van drinkwater in Wallonië. Ze ontstond in juni 2000 uit de fusie van de Régie des Eaux en de AIEBC (Association Intercommunale des Eaux du Bassin de Charleroi). Deze openbare maatschappij stelt 230 personen te werk en realiseerde in 2001 een omzet van 34 miljoen euro. Het bedrijf voorziet 257.000 personen van drinkwater in de streek van Charleroi (het benedenbekken van de Sambre). Aquasambre streeft voortdurend naar maximale klanttevredenheid en deed daarom een beroep op SAP om in het bijzonder het beheer van de massafabricatie te vereenvoudigen.



AQUASAMBRE

EEN BETERE DOORSTROMING NAAR DE KLANTEN DANKZIJ mySAP.com

In 1998 stelde de Régie des Eaux de Charleroi vast dat haar software verouderd en niet langer aangepast was. 'We werkten toen met 25 verschillende programma's, die los van elkaar stonden', verklaart Michel Mertens, IT Manager en CFO. 'Het ontbrak ons dus duidelijk aan integratie.' Eric Van Sevenant, Algemeen Directeur, voegt daar aan toe: 'Bovendien wil de Régie één van de centra worden van de herstructurering van de waterdistributie in het Waalse Gewest.'

COMPLETE ERP-OPLOSSING

Het SAP project moest kaderen in die strategie en drie problemen oplossen. 'Om te beginnen stonden we voor een technologische uitdaging: de overgang naar het jaar 2000 en de invoering van de euro. Vervolgens ons intern beheer optimaliseren en in het bijzonder onze kosten beter beheersen. Tot slot streven we er als openbaar bedrijf voortdurend naar onze klanttevredenheid te vergroten. Daarom keken we uit naar een systeem dat ons zou toelaten onze klanten een betere dienstverlening aan te bieden', vertelt Mertens. De Régie schreef toen een Europese aanbesteding uit en koos uiteindelijk voor SAP. Van Sevenant legt uit waarom: 'SAP beantwoordde perfect aan wat wij zochten: een complete ERP-oplossing die de continuïteit zou garanderen. We verlangden ook een specifieke oplossing voor een bedrijf zoals het onze en een systeem dat zou toelaten verder te evolueren zonder alles hoeven te veranderen.'

SAP IN DRIE FASEN

Het SAP project verliep in drie fasen. De eerste fase was gewijd aan het financiële beheer en duurde 8 maanden. De tweede fase, die 11 maanden duurde, was gericht op het klantenbeheer, de facturatie van het waterverbruik en de logistiek. De Régie was toen een echte première voor SAP Belgium, want de specifieke utilities oplossing (IS-U/CCS) werd toen voor het eerst in België geïnstalleerd. De derde stap, die het gevolg was van de fusie van de Régie en de AIEBC, gaf ons de kans om de geïnformatiseerde beheersmethoden van de twee maatschappijen in slechts drie maanden te integreren in SAP. De uitvoering van het hele project werd via een aanbesteding toevertrouwd aan IBM. De Régie deed ook een beroep op een onafhankelijke consultant: Comase. Die hielp bij de voorbereidende studie van het project en bij het opstellen van het bestek.

mySAP UTILITIES

Aquasambre installeerde mySAP.com en migreerde ook naar mySAP Utilities Customer Care and Service (IS-U/CSS). Deze specifieke oplossing laat toe rekening te houden met alle functies van een maatschappij die actief is in de energiedistributie, zoals het beheer van een callcenter, het opnemen van de meters, de facturatie en de klantenrekeningen. Aquasambre werkte zoveel mogelijk met de gestandaardiseerde procedures van SAP. Daar er slechts anderhalf jaar tijd was alsook de niet te onderschatten opleiding en integratie die een dergelijke onderneming vergt.

'SAP beantwoordde perfect aan wat wij zochten.'

Eric Van Sevenant, Algemeen Directeur van Aquasambre

Volgens Van Sevenant leidde deze keuze tot het succes. 'Blijf voor eens en altijd binnen de standaard SAP, wees bescheiden en laat je niet verleiden door de talrijke mogelijkheden van het SAP pakket. Ga stap voor stap te werk om dit hulpmiddel grondiger te verkennen naarmate je het intern beter beheerst.' Aangezien SAP een grote kennis en internationale ervaring had in de sector van de

In het kort

SAP Oplossing	SAP FI, SAP AA, SAP CO, SAP TR, SAP CM, SAP MM, SAP PM, SAP SD, mySAP Utilities (IS-U/CCS)
Hardware Platform	Compaq en IBM
Besturingssysteem	NT
Database	SQL
Aantal users	104
Implementatietijd	Fase I in 8 maanden, Fase II in 11 maanden, Fase III in 3 maanden
Implementatiepartner	IBM (installatie) en SAP Consulting Services (migratie) naar mySAP.com

energiedistributie, besloot Aquasambre van die ervaring te profiteren en er het maximum uit te halen.

MINDER KOSTEN VOOR MEER DIENSTEN

Door de invoering van SAP won Aquasambre op het vlak van integratie en van kwaliteit van de dienstverlening. Van Sevenant legt uit waarom: 'We werken nog met slechts één systeem, wat de beheers- en onderhoudskosten van onze informatica heeft doen teruglopen. Aangezien het systeem ons een overzicht biedt van onze stromen en dus toelaat die beter te beheersen, kunnen we onze klanten nieuwe diensten aanbieden. Zo kunnen we een precieze afspraak maken met onze klanten, een dienst die in het oude systeem onmogelijk was. Het SAP pakket verleent onze klanten ook een beter zicht op de informatie over hun verbruik, facturen en kredieten.'

Dankzij het nieuwe systeem is Aquasambre klaar voor de toekomst. In de komende jaren wil Aquasambre nog meer onderdelen van mySAP.com integreren, waaronder het beheer van transacties via internet, mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) en SAP Business Warehouse (SAP BW).