



“Met SAP EIC kunnen we degenen die contact met ons opnemen eenvoudig identificeren. Eén loket voor pensioenzaken, salarissen en lease-auto’s is natuurlijk al ideaal. En wat goed werkt voor HR, kunnen we ook bij andere afdelingen inzetten en zelfs voor externe leveranciers.

Esther Hehne, Manager People Services Essent

IN EEN OOGOPSLAG

Samenvatting

Aan klanten in de huishoudelijke en de zakelijke markt levert Essent elektriciteit, gas, warmte en aanvullende producten en diensten. Om de kwaliteit van de HRM-dienstverlening te verhogen, heeft Essent SAP Employee Interaction Center geïmplementeerd.

Bedrijf

- Naam: Essent
- Locatie: Arnhem
- Branche: Utilities
- Producten en diensten: energie
- Omzet: € 6,4 miljard in 2006
- Medewerkers: 10.650
- Website: www.essent.nl
- Implementatiepartners: Real Support, Superp en Perfect For People

Uitdagingen en kansen

Kwaliteit dienstverlening verhogen door uitvoering en beleid van elkaar te scheiden

Implementatiehoogtepunt

Processen en systemen binnen twee maanden aangepast

SAP oplossingen

SAP EIC (Employee Interaction Center), ESS/MSS. Eerder geïmplementeerd: SAP HCM, SAP Portal, ESS/MSS, FI en SRM

Waarom SAP

- Soepele integratie met SAP HCM
- Bekend en betrouwbaar platform

Grootste voordelen

- Werklast eenvoudig te verdelen over medewerkers
- Vragen en mutaties medewerkers, managers en HR-adviseurs gestroomlijnd verwerken
- Gestructureerd beantwoorden, opvolgen en vastleggen van contacten
- Overzichtelijke rapportages genereren
- Vormt basis van het HR Shared Service Center

Bestaande omgeving

Voorheen was er geen vergelijkbare oplossing aanwezig

Integratie met derde partijen

- Database: DB2 (in testomgeving); Oracle (in productieomgeving)
- Hardware: IBM
- Besturingssysteem: UNIX

Aantal users

Circa 100

Implementatietijd

2 maanden

ESSENT

Essent verhoogt kwaliteit HR-dienstverlening met SAP Employee Interaction Center

Om haar vooraanstaande positie in de open en snel internationaliserende markten voor energie te behouden, besloot Essent in 2005 tot het scheiden van uitvoering en beleid. Een onderdeel van deze strategie is het integreren van de tot mei 2005 decentraal uitgevoerde personeelsadministratie binnen één systeem. Doel: de kwaliteit van de HRM-dienstverlening voor interne en externe medewerkers verhogen. Met de snelle implementatie van SAP EIC (Employee Interaction Center) heeft het energiebedrijf binnen twee maanden succes geboekt.

Positie verstevigen

Essent is met een jaaromzet in 2006 van EUR 6,4 miljard het grootste energiebedrijf van Nederland. Essent levert elektriciteit, gas en warmte aan huishoudelijke en zakelijke klanten. Essent is actief in de gehele energieketen: van de productie van energie tot en met de levering aan eindverbruikers. De onderneming beschouwt Nederland als haar thuismarkt, maar heeft inmiddels ook een aanzienlijke marktpositie opgebouwd in Duitsland en is in toenemende mate actief in België. De milieutak van het concern verwerkt afval tot energie en reststromen.

Uitvoering en beleid op het gebied van human resource management vergen veel energie van de organisatie. Niet vreemd met 10.000 medewerkers, verspreid in kantoren over heel Nederland, en een aantal reorganisaties achter de rug, of voor boeg. “In de aanloop naar de salarisbetalingen was onze afdeling altijd een goed geoliede incidentenmachine die van het ene naar het andere telefoontje rolde”, zegt Esther Hehne, Manager People Services bij Essent. “We wilden toe naar een situatie dat medewerkers op de

administratie relatief ongestoord hun werk kunnen uitvoeren. Zoveel mogelijk activiteiten automatiseren en anders inrichten van de processen was daarvoor onmisbaar.”

Koppeling eenvoudig

Ze vervolgt: “De implementatie van een nieuw systeem wilden we binnen twee maanden voltooien. Er was dus geen tijd voor een langdurige oriëntatie op de markt. Omdat we al jarenlang naar volle tevredenheid SAP HCM gebruiken en de koppeling eenvoudig was te maken, kozen we al snel voor SAP EIC. Omdat Essent, tegelijkertijd met de implementatie van SAP EIC, business units reorganiseerde om deze beter te laten aansluiten op de nieuwe processen, verwachtte de HRM-afdeling bovendien veel vragen. Met SAP EIC in bedrijf zou de extra werkdruk beter op te vangen zijn.

Integreren in één loket

Implementatiepartners Real Support, Superp en Perfect For People integreerden SAP EIC daarom in recordtijd met het bestaande SAP HR platform. Peter Dijkstra, namens Real Support projectleider EIC bij Essent: “Omdat SAP standaard interfaces gebruikt en modulaire uitbreiding ondersteunt, hoefden we weinig te sleutelen. We hadden bovendien het geluk dat er net een nieuwe versie uitkwam, die het mogelijk maakte om ook de gegevens van gepensioneerde Essent-medewerkers via het systeem te ontsluiten. Essent hoeft daardoor geen twee systemen naast elkaar te onderhouden.”

Overzicht werkvoorraad verbeterd

Naast het samenvoegen van de decentrale administratie, wilde Essent de front en back office van elkaar scheiden, zodat ieder contact, zowel met interne als met externe medewerkers, via één loket binnenkomt. “Bij vakantie of ziekte van een medewerker kan een collega dan het werk overnemen,” legt Hehne uit. “Een ander voordeel is dat we de werklust beter kunnen verdelen. Het overzicht op de totale werkvoorraad is daardoor inmiddels aanzienlijk verbeterd.”

Intensieve on site support

Bij de Essent-medewerkers sloeg EIC goed aan. Hehne: “Nadat we ons nieuwe mailadres voor HR-vragen bekend hadden gemaakt, stonden er al snel 600 mails in de centrale mailbox.” Ook de HR-medewerkers die de informatie verwerken, reageerden enthousiast. “Veranderen is altijd lastig, maar dankzij intensieve on site support van de implementatiepartners weet iedereen de nieuwe

mogelijkheden na een korte gewenningsperiode inmiddels goed te vinden.” Dijkstra vult haar aan: “Medewerkers kunnen SAP EIC zowel via de uitgebreide WinClient als via een eenvoudiger WebClient gebruiken. De heavy users geven vaak de voorkeur aan de WinClient, omdat ze alle opties willen gebruiken.”

Werk evenwichtig verdelen

De voordelen tekenen zich al duidelijk af, volgens Hehne: “Tot nu toe werden mutaties vaak telefonisch doorgegeven, of via de individuele mailboxen van HR-medewerkers. Dat leidde ertoe dat informatie versnipperd raakte. Dit was kostbaar, omdat het veel afstemming vroeg om gegevens consistent te verwerken. Ook was het moeilijk om werk evenwichtig te verdelen. We kunnen nu oplosteamsvormen en onze HR-medewerkers worden generalisten die vele taken kunnen uitvoeren. Dat betekent dat we veel flexibeler kunnen reageren op veranderingen.”

Het systeem draait nog niet heel erg lang, maar de vruchten plukt Essent nu al. Specialistische vragen gingen in het verleden als vanzelf naar de specialisten. Die kregen het daardoor veel te druk, zodat het antwoord even op zich kon laten wachten. Hehne: “De gemiddelde medewerker krijgt nu sneller antwoord, maar het kan gebeuren dat iemand met een heel specifieke vraag wat langer op zijn of haar beurt moet wachten. Degenen die vroeger, bij wijze van spreken zonder nummertje te trekken, naast het bureau van zijn favoriete administratieve medewerker stond om een moeilijke vraag direct op te laten lossen, zal wat meer geduld moeten tonen.”

Samenvoegen en stroomlijnen

Dankzij de implementatie van EIC heeft Essent leerzame ervaringen opgedaan voor het samenvoegen en stroomlijnen van uitvoeringstaken bij andere afdelingen. Hehne tot besluit: “Alle uitvoerende taken, bijvoorbeeld die van het facilitaire bedrijf en financiën, wil Essent concentreren in de Essent Support Group. Met SAP EIC kunnen we degenen die contact met ons opnemen eenvoudig identificeren. De privacy, zowel van interne als externe medewerkers is daarmee gewaarborgd. Eén loket voor pensioenzaken, salarissen en lease-auto's is natuurlijk al ideaal. En wat goed werkt voor HR, kunnen we ook bij andere afdelingen inzetten en zelfs voor externe leveranciers. SAP biedt ons dus de juiste instrumenten om ons voor te bereiden op vrijwel iedere toekomstige verandering.”

2790721 (02/07)

Copyright 2007 SAP AG. Alle rechten voorbehouden. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver en andere SAP-producten en -services die in deze publicatie worden vermeld, evenals de bijbehorende logo's zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SAP AG in Duitsland en in verschillende andere landen overal ter wereld. Alle andere genoemde namen van producten en diensten zijn handelsmerken van de respectievelijke ondernemingen. De gegevens in dit document dienen uitsluitend ter informatie. Productspecificaties kunnen per land verschillen. Gedrukt op milieuvriendelijk papier.

Dit materiaal mag zonder kennisgeving vooraf worden gewijzigd. Dit materiaal wordt geleverd door SAP AG en haar gelieerde ondernemingen (de 'SAP Group') en dient uitsluitend voor informatieve doeleinden, zonder dat de SAP Group enige vorm van garantie biedt. SAP Group wijst hierbij alle aansprakelijkheid van de hand inzake fouten of weglatingen met betrekking tot dit materiaal. Er wordt uitsluitend garantie geboden op de producten en services van SAP Group voor zover deze is omschreven in de uitdrukkelijke garantiebepalingen behorend bij dergelijke producten en services, indien van toepassing. Niets in deze tekst kan worden uitgelegd als een aanvullende garantie.