



“90% van onze medewerkers geeft aan dat er verbetering is ten opzichte van de vorige tool.”

ESSENT

VAN BUGS EN STORINGEN NAAR EFFICIËNTIE EN GEBRUIKSGEMAK

Essent, één van de grootste energieleveranciers van Nederland, heeft Infoland gekozen voor het leveren van een nieuw kwaliteits-managementsysteem. Drie jaar geleden ontstond er een nieuw tijdperk voor Essent Risk Management: een nieuwe afdeling die zich geheel moest richten op geïntegreerd risicomanagement, met als speerpunten waardetoevoeging en business partnership. Een afdeling waar ondersteuning middels de juiste tools noodzakelijk is. Maar de verouderde tool gaf storingen en zorgde hierdoor voor frustraties. Het was dus hoog tijd voor een nieuwe oplossing!


Joyce Boere, Manager Commercial Risk Management bij Essent, was verantwoordelijk voor dit project. “Onze vorige tool zorgde voor vrij veel storingen, bugs en andere dingen die niet goed liepen. Deze problemen ontstonden voornamelijk aan de kant van onze toenmalige softwareleverancier. De tool was simpelweg onvoldoende om aansluiting te vinden en toegevoegde waarde te kunnen bieden. Dit heeft ertoe geleid dat het uitvoeren van écht goed proces en risk management lastig werd. En dat moest dus anders!”

De zoektocht naar een nieuwe tool


Oftewel; op zoek naar een nieuwe tool die Essent in staat stelt om organisatie-breed grip te krijgen op processen en risico's en haar unieke positie in de markt te behouden. Dit keer een zoektocht met een eisenpakket. “Niet alleen was het belangrijk dat het systeem vrij van storingen zou zijn, de gebruiksvriendelijkheid voor het personeel was ook van belang, incidenten moesten direct geanalyseerd kunnen worden én documenten dienden voor iedereen bereikbaar te zijn. De juiste combinatie van prijs, kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid vonden wij terug in de software van Infoland: iProva. De software is eenvoudig in gebruik en het beheer is niet moeilijk. Dit in tegenstelling tot de software die we voorheen gebruikten. Deze was niet intuïtief en moeilijk te gebruiken, daarnaast ging er veel tijd zitten in het beheer. En dat zorgde ervoor dat ons personeel niet gemotiveerd werd om met de tool te werken. Een gemiste kans!”

“De software is zo eenvoudig dat we het beheer nu grotendeels zelf uit kunnen voeren.”





“Het is overzichtelijk,
heeft een goede
intuïtieve uitstraling
en talloze handige
zoekmogelijkheden.”



iProva: oplossing en opluchting

“Waar onze oude tool niet langer marktconform was qua functionaliteiten, biedt iProva oplossing en opluchting.” Joyce was de eerste persoon binnen de organisatie die echt geïntegreerd gebruik mocht maken van het kwaliteitsmanagementsysteem van Infoland. “Bij de keuze voor iProva en tijdens de implementatie hebben wij de business goed betrokken. Op deze manier kunnen we namelijk goed aansluiten bij de daadwerkelijke behoefte in de business. De feedback die wij nu ontvangen van ons personeel, belooft veel goeds voor de toekomst. Nu vinden medewerkers het namelijk fijn om met [de tool](#) te werken. Het is overzichtelijk, heeft een goede intuïtieve uitstraling en talloze handige zoekmogelijkheden. Zo vind je in een tal van documenten direct waar je naar op zoek bent. 90% van ons personeel geeft aan dat er verbetering is ten opzichte van de vorige tool. Het helpt ze namelijk bij het efficiënter uitvoeren van hun werkzaamheden. De gebruiksvriendelijkheid en het uitblijven van storingen bespaart ons veel gedoe en geeft ons meer tijd voor echt risk management. Hier zijn we natuurlijk heel blij mee. Daarnaast hebben we nu veel meer functionaliteiten dan we voorheen hadden en ook de implementatie is zonder enige issues, binnen planning en budget, verlopen.”

Het belang van gebruiksgemak

Het beheersen van interne processen is voor Essent ook van groot belang. Het zorgt er namelijk voor dat men contacten kan leggen en dat [risicomanagement](#) goed toegepast kan worden. “Het verschil met iProva ([module Documenten & Processen](#)) ten opzichte van de andere procesmanagementsystemen, is ook hier het gebruiksgemak. Dit is echt uniek! Men kan eenvoudig en snel een specifiek document of proces vinden. Zonder deze tool zouden we ons hoge niveau van interne beheersing simpelweg niet voort kunnen zetten. De software is niet alleen heel simpel, het beheer is ook erg gemakkelijk. Waar vroeger IT de software moest beheren, kunnen we dit nu heel eenvoudig grotendeels zelf doen.”





“Dat stukje persoonlijke aandacht is echt een gewaardeerde toevoeging.”



essent

“Tot slot speelde het feit dat Infoland een Nederlandse partij is met iProva als core product natuurlijk ook een grote rol bij de keuze van een geschikte tool. Want zeker wanneer er veel met internationale partijen wordt samengewerkt, kan het al snel ontbreken aan lokale aandacht. Daarnaast hebben veel grote bedrijven een breed portfolio met diverse systemen waardoor aandacht voor issues en het marktconform houden van systemen niet altijd centraal staat. Korte lijnen en persoonlijke aandacht, [daar staat Infoland voor](#). En mochten we ergens tegenaan lopen, dan kunnen zij dat vrij snel oplossen. Dat vind ik wel echt een uniek punt ten opzichte van alle andere partijen”.

Het verloren gaan van persoonlijke aandacht

Dankzij de positieve ervaringen met iProva, heeft Joyce de software inmiddels bij meerdere onderdelen binnen de organisatie aanbevolen. “Wij hebben het systeem intern aangeraden. Het verdient de juiste aandacht want je krijgt daadwerkelijk waar voor je geld. Het mooie aan Infoland is dat ze een platform hebben waar je als gebruiker ideeën kunt delen voor nieuwe functionaliteiten, wanneer andere gebruikers ook aangeven de functionaliteit te waarderen of wanneer Infoland hier zelf ook waarde in ziet, is de kans groot dat de functionaliteit daadwerkelijk wordt ontwikkeld. Sinds de implementatie van een halfjaar geleden zijn er meerdere aanpassingen gemaakt om in onze behoefte te voorzien. Ik zou dat stuk persoonlijke aandacht van Infoland dan ook echt willen aanbevelen als gewaardeerde toevoeging”.

ESSENT

Essent, één van de toonaangevende energiebedrijven die energie levert aan 2,5 miljoen klanten in Nederland en België. Essent wil klanten helpen hun huis of zaak comfortabel en energiezuinig te maken. Ze bieden daarom ook andere slimme, energiegerelateerde producten aan, zoals zonnepanelen en de Nest Learning Thermostat™. Zo kunnen klanten comfortabeler en duurzamer leven. Thuis of op de zaak.

www.infoland.be

steluwvraag@infoland.be - +32 (0)3 203 02 90