

PROJECTMANAGEMENT BIJ ESSENT

Succesvol migratietraject mondde uit in jarenlange intensieve samenwerking

Met 2,6 miljoen aansluitingen is Essent een van de grootste energieleveranciers van Nederland. De business unit Essent Facilities is verantwoordelijk voor alle interne ondersteunende facilitaire dienstverlening, inclusief telefonie. René Puijssers is manager van het projectenbureau van deze business unit en werkt sinds 2002 exclusief met Innervate als expert op het gebied van datacommunicatie en telefonie. Wat begon met een succesvol verlopen migratietraject mondde uit in een jarenlange intensieve samenwerking.



Rene Puijssers: "Essent is in 1999 ontstaan uit een fusie tussen twee energiebedrijven, waarbij ook de facilitaire diensten werden samengevoegd. We hebben toen de keuze gemaakt om niet zelf te investeren in de kennis op het gebied van telefonie, maar daar externe expertise voor in te huren. Dan weet je zeker dat je de meest actuele kennis in huis haalt.

Belangrijk, want bij een groot bedrijf als Essent gaat het altijd om grote bedragen en het is dus essentieel daar goed in te sturen. Innervate is bij ons begonnen met de implementatie van één uniform telefoniesysteem bij 10.000 gebruikers, verspreid over dertig locaties. Een enorme klus, die perfect is uitgevoerd. Een harde voorwaarde was dat de gebruikers geen last mochten ondervinden van de migratie. Daarom ging steeds op vrijdagavond een locatie 'om', op zaterdag werd alles gecheckt en maandag kon iedereen weer beschikken over goed functionerende telefoons."

Flinke kostenreductie

"Na deze positieve ervaring hebben we hen vervolgens gevraagd het complete productmanagement voor telefonie binnen Essent op zich te nemen. Met als belangrijke doelstelling het doorlichten van alle afspraken, omdat we van mening waren dat daar veel te besparen viel. Innervate ging voortvarend te werk en heeft de complete lijn

aangepakt: van tariefafspraken met leveranciers en het herzien van contracten tot slimme koppeling van de bestaande netwerken waardoor veel externe telefoontjes voortaan via het interne netwerk konden lopen. We hebben scherpe zakelijke afspraken kunnen maken, waarbij Innervate het commitment aanging om voor ons de beoogde besparing te realiseren. Dat is bijzonder goed gelukt, want er is een kostenreductie van 15% bereikt."

Analyse van belgedrag

"Nadat de leverancierskant was opgeschoond, zijn we naar de gebruikerskant gaan kijken. Door belgedrag te analyseren, maar ook de interne verrekening beter te stroomlijnen. Ook dit project werd door Innervate geleid en leverde flinke besparingen op. Sindsdien huren we Innervate in voor alle telefonieprojecten van onze business unit."

Prijswinnend kantoorconcept

De rode draad in het beleid van Essent Facilities is het realiseren van een flexibel huisvestingsconcept, Fit-inn genaamd, dat in 2008 op alle locaties moet zijn ingevoerd. Centrale gedachte is dat er in principe geen vaste werkplekken meer zijn en dat steeds een werkomgeving wordt gezocht die bij de activiteiten past. Dus een vergaderruimte voor een formele bespreking, een concentratieplek om rustig te werken en 'huiskamers' voor informeel overleg of standaard werkzaamheden. Puijssers: "Niet-plaatsgebonden tools als laptops en mobiele telefoons zijn logischerwijs essentiële instrumenten voor de nieuwe manier van werken, die in juni 2005 voor het eerst werd geïmplementeerd bij het nieuwe hoofdkantoor in Arnhem. Een operatie die mede dankzij de door Innervate ingerichte ICT-infrastructuur zeer succesvol is verlopen."

Kort na de oplevering won Essent al meteen een prestigieuze prijs van het Financiële Dagblad voor meest innovatieve huisvestingsconcept.